

# Pla d'igualtat de tracte i no discriminació



Amb el suport



[www.accucat.org](http://www.accucat.org)

# ÍNDIX

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. PRESENTACIÓ I COMPROMÍS INSTITUCIONAL.....</b>            | <b>4</b>  |
| MISSIÓ I VALORS D'ACCU CATALUNYA.....                           | 4         |
| COMPROMÍS AMB LA IGUALTAT DE TRACTE I LA NO DISCRIMINACIÓ ..... | 5         |
| MARC ÈTIC DE L'ENTITAT .....                                    | 6         |
| <b>2. MARC NORMATIU I CONCEPTUAL .....</b>                      | <b>7</b>  |
| LEGISLACIÓ APLICABLE .....                                      | 7         |
| DEFINICIONS BÀSIQUES.....                                       | 8         |
| <b>3. OBJECTIUS DEL PLA.....</b>                                | <b>10</b> |
| OBJECTIU GENERAL .....                                          | 10        |
| OBJECTIUS ESPECÍFICS .....                                      | 10        |
| <b>4. ÀMBIT D'APLICACIÓ .....</b>                               | <b>11</b> |
| <b>5. DIAGNOSI INICIAL .....</b>                                | <b>13</b> |
| SITUACIÓ ACTUAL DE L'ENTITAT .....                              | 13        |
| ANÀLISI DE RISCOS O POSSIBLES SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ ..... | 13        |
| DADES DISPONIBLES .....                                         | 14        |
| RESULTATS DE LES FORMACIONS I ENQUESTES REALITZADES .....       | 14        |
| NECESSITATS DETECTADES .....                                    | 15        |
| <b>6. PRINCIPIS D'ACTUACIÓ .....</b>                            | <b>16</b> |
| RESPECTE I DIGNITAT.....                                        | 16        |
| INCLUSIÓ I ACCESSIBILITAT.....                                  | 16        |
| PERSPECTIVA DE GÈNERE .....                                     | 17        |
| DIVERSITAT CULTURAL I SOCIAL .....                              | 17        |
| PROTECCIÓ DE COL·LECTIUS VULNERABLES.....                       | 17        |
| <b>7. MESURES I ACCIONS .....</b>                               | <b>18</b> |
| SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ.....                                 | 18        |
| COMUNICACIÓ INCLUSIVA.....                                      | 19        |
| ACCESSIBILITAT UNIVERSAL .....                                  | 19        |
| PROTOCOLS INTERNS .....                                         | 19        |
| PARTICIPACIÓ I REPRESENTACIÓ.....                               | 20        |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| ATENCIÓ A SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ .....                          | 20        |
| MESURES ESPECÍFIQUES PER A COL·LECTIUS VULNERABLES .....             | 20        |
| <b>8. PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ ...</b> | <b>22</b> |
| CANAL DE COMUNICACIÓ.....                                            | 22        |
| PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ.....                                          | 23        |
| MESURES DE PROTECCIÓ I CONFIDENCIALITAT .....                        | 23        |
| SEGUIMENT DELS CASOS .....                                           | 24        |
| <b>9. SISTEMA DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ.....</b>                      | <b>25</b> |
| INDICADORS .....                                                     | 25        |
| REVISIÓ PERIÒDICA.....                                               | 25        |
| MECANISMES DE PARTICIPACIÓ .....                                     | 26        |
| RECOLLIDA DE DADES I MILLORA CONTÍNUA.....                           | 26        |
| COMUNICACIÓ INTERNA.....                                             | 27        |
| COMUNICACIÓ EXTERNA.....                                             | 27        |
| FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ CONTINUADA.....                           | 28        |
| <b>11. VIGÈNCIA I REVISIÓ.....</b>                                   | <b>29</b> |
| DURADA DEL PLA.....                                                  | 29        |
| ACTUALITZACIONS .....                                                | 29        |

## 1. Presentació i compromís institucional

### Missió i valors d'ACCU Catalunya

ACCU Catalunya és una entitat sense ànim de lucre que treballa per millorar la qualitat de vida de les persones amb Malalties Inflamatòries Intestinals (MII), així com la dels seus entorns familiars i socials, mitjançant accions de suport, orientació, sensibilització, incidència social i defensa de drets.

L'entitat desenvolupa la seva activitat en els àmbits sanitari, social, educatiu i laboral, promovent una atenció integral centrada en la persona i fomentant l'autonomia, la participació i la inclusió social de les persones amb MII.

Entre les seves finalitats destaquen:

- donar suport, orientació i informació a les persones amb MII i als seus entorns;
- fomentar l'ajuda mútua i l'empoderament de les persones afectades;
- impulsar la recerca mèdica, assistencial i socioeconòmica relacionada amb les MII;
- desenvolupar programes d'orientació i inserció laboral;
- promoure activitats educatives, culturals i de promoció de la salut;
- defensar la igualtat d'oportunitats i la no discriminació;
- i incidir en les polítiques públiques per garantir els drets de les persones amb MII.

La missió d'ACCU Catalunya és treballar per a les persones amb Malalties Inflamatòries Intestinals en àrees educatives, laborals i socials per millorar-ne la qualitat de vida, oferint informació, suport i acompanyament, així com promovent la investigació i la sensibilització social.

La visió de l'entitat és contribuir a una societat en què els drets de les persones amb MII siguin respectats plenament en tots els àmbits de la vida —salut, educació, treball, lleure i relacions socials—, garantint-ne la inclusió i la participació en igualtat de condicions.

Els valors que guien l'actuació d'ACCU Catalunya són:

- l'empatia i la compassió envers les persones afectades i les seves famílies;
- la integritat i la transparència en la gestió i la comunicació;
- la inclusió i la igualtat d'oportunitats;
- la innovació i la col·laboració amb altres agents socials i institucionals;
- i el compromís amb la salut, el benestar i la qualitat de vida de les persones amb MII.

---

## **Compromís amb la igualtat de tracte i la no discriminació**

---

ACCU Catalunya manifesta el seu compromís ferm amb la defensa de la igualtat de tracte, la dignitat de les persones i la no discriminació en tots els àmbits de la seva activitat.

L'entitat rebutja qualsevol forma de discriminació per motius de gènere, identitat o expressió de gènere, orientació sexual, origen, nacionalitat, situació administrativa, edat, religió, situació socioeconòmica, discapacitat, estat de salut o qualsevol altra condició personal o social.

Aquest compromís es concreta tant en el funcionament intern de l'entitat com en la relació amb les persones usuàries, sòcies, treballadores, voluntàries, professionals col·laboradores i entitats vinculades.

ACCU Catalunya treballa activament per:

- garantir espais segurs, respectuosos i inclusius;
- prevenir situacions de discriminació o exclusió;
- incorporar la perspectiva de gènere i la mirada interseccional en les seves actuacions;
- afavorir la participació de col·lectius en situació de vulnerabilitat;
- i promoure una cultura basada en els drets humans, la igualtat i el respecte a la diversitat.

L'entitat reconeix especialment la vulnerabilitat que poden viure moltes persones amb MII a causa de l'impacte físic, emocional, laboral i social de la malaltia, i treballa per reduir les desigualtats i barreres que dificulten la seva plena inclusió social.

## COMPROMÍS AMB LA IGUALTAT DE TRACTE I LA NO DISCRIMINACIÓ



Espais segurs,  
respectuosos i  
inclusius



Prevenió de  
situacions de  
discriminació o  
exclusió



Perspectiva de  
gènere i mirada  
interseccional



Participació de  
col·lectius en  
situació de  
vulnerabilitat



Cultura basada  
en drets humans,  
igualtat i  
respecte

**TOLERÀNCIA ZERO** davant qualsevol forma de  
discriminació, assetjament o conducta ofensiva.

### Marc ètic de l'entitat

L'actuació d'ACCU Catalunya es fonamenta en principis ètics de respecte, equitat, responsabilitat social, confidencialitat i defensa dels drets de les persones.

L'entitat es compromet a desenvolupar les seves activitats des d'una perspectiva centrada en la persona, garantint:

- el respecte a la dignitat i autonomia personal;
- la confidencialitat de la informació;
- la participació activa de les persones afectades;
- la transparència en la presa de decisions;
- i la igualtat d'accés als serveis i recursos.

Així mateix, ACCU Catalunya promou una cultura organitzativa basada en el bon tracte, la cooperació, la convivència respectuosa i la tolerància zero davant qualsevol conducta discriminatòria, ofensiva o excloent.

### Compromís institucional

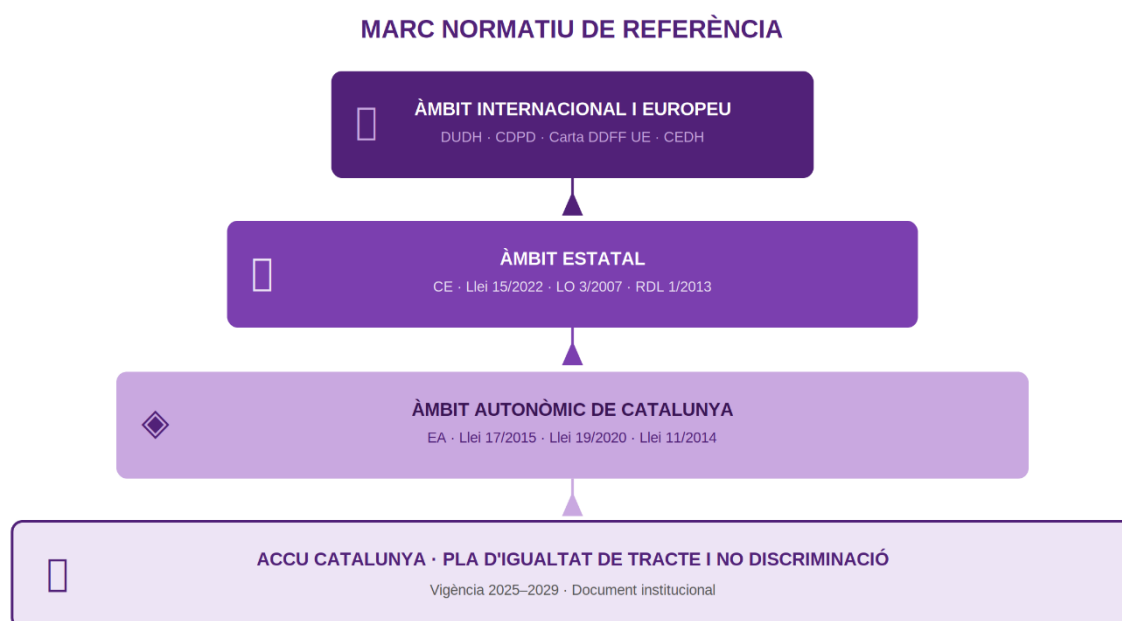
Aquest Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació constitueix una eina per reforçar el compromís institucional i per continuar avançant cap a una entitat més inclusiva, accessible i compromesa amb els drets humans i la justícia social.

## 2. Marc normatiu i conceptual

### Legislació aplicable

El present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació s'emmarca en els principis i disposicions recollits en la normativa internacional, europea, estatal i autonòmica en matèria d'igualtat, drets humans i no discriminació.

Entre el marc normatiu de referència destaquen:



*Estructura jeràrquica del marc normatiu de referència del Pla.*

### Àmbit internacional i europeu

- La Declaració Universal dels Drets Humans (1948).
- La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006).
- La Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea.
- El Conveni Europeu de Drets Humans.
- Les directives europees relatives a la igualtat de tracte i la lluita contra la discriminació.

## Àmbit estatal

- La Constitució Espanyola, especialment els articles 9.2, 10 i 14, que reconeixen el dret a la igualtat i a la no discriminació.
- La Llei 15/2022, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.
- La Llei Orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- El Reial decret legislatiu 1/2013, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- La normativa vigent en matèria laboral, d'igualtat i de prevenció de l'assetjament.

## Àmbit autonòmic

- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya.
- La Llei 17/2015, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- La Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació de Catalunya.
- La Llei 11/2014, per garantir els drets de les persones LGBTI i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia.
- La normativa catalana en matèria de serveis socials, accessibilitat, participació i drets de les persones.

Aquest Pla també s'alinea amb els principis de respecte a la dignitat humana, inclusió social, accessibilitat universal i participació activa de les persones afectades, especialment aquelles que poden trobar-se en situacions de vulnerabilitat derivades de la malaltia, la discapacitat o altres factors socials.

## Definicions bàsiques

### Igualtat de tracte

La igualtat de tracte implica el dret de totes les persones a ser tractades amb dignitat i respecte, sense que pugui existir cap discriminació per raó de naixement, sexe, origen, identitat o expressió de gènere, orientació sexual, edat, religió, discapacitat, estat de salut, situació socioeconòmica o qualsevol altra condició personal o social. Aquest principi comporta garantir les mateixes oportunitats d'accés, participació i gaudi dels drets en tots els àmbits de la vida.

### Discriminació directa i indirecta

S'entén per discriminació directa la situació en què una persona rep un tracte menys favorable que una altra en una situació comparable per algun motiu protegit per la normativa. La discriminació indirecta es produeix quan una norma, criteri o pràctica



aparentment neutra provoca una situació de desavantatge particular per a determinades persones o col·lectius, sense una justificació objectiva i raonable.

### **Assetjament discriminatori**

L'assetjament discriminatori és qualsevol conducta no desitjada relacionada amb algun motiu de discriminació que tingui com a objectiu o conseqüència atemptar contra la dignitat d'una persona i crear un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu. Aquest assetjament pot produir-se de forma verbal, física, psicològica, digital o social i és incompatible amb els valors i principis d'ACCU Catalunya.

### **Interseccionalitat**

La interseccionalitat és una perspectiva que reconeix que una persona pot patir diverses formes de discriminació o desigualtat de manera simultània i interrelacionada. Factors com el gènere, la discapacitat, l'estat de salut, l'origen, la situació econòmica o l'edat poden interactuar i generar situacions específiques de vulnerabilitat que requereixen una mirada integral i adaptada.

### **Acció positiva**

Les accions positives són mesures específiques destinades a prevenir, compensar o corregir situacions de desigualtat o discriminació que afecten determinats col·lectius. Aquestes mesures tenen com a finalitat garantir una igualtat real i efectiva i poden incloure adaptacions, suports específics, mesures d'accessibilitat o actuacions orientades a afavorir la participació i inclusió de les persones en situació de vulnerabilitat.

## 3. Objectius del Pla

### Objectiu general

El present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació té com a objectiu garantir el respecte als drets fonamentals, la igualtat de tracte, la inclusió i la no discriminació en totes les activitats, serveis i espais de participació d'ACCU Catalunya.

Mitjançant aquest Pla, l'entitat reafirma el seu compromís amb la creació d'un entorn segur, accessible, respectuós i inclusiu per a totes les persones vinculades a l'associació, especialment aquelles que es troben en situacions de vulnerabilitat social, sanitària o econòmica.

### Objectius específics

Els objectius específics del Pla són:

- Promoure una cultura organitzativa basada en el respecte, la dignitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.
- Prevenir qualsevol situació de discriminació, exclusió, assetjament o tracte desigual dins l'àmbit d'actuació de l'entitat.
- Incorporar la perspectiva de gènere i la mirada interseccional en el funcionament intern, els projectes, serveis i activitats d'ACCU Catalunya.
- Garantir entorns accessibles, inclusivament i respectuosos per a totes les persones vinculades a l'entitat.
- Sensibilitzar i formar les persones treballadores, voluntàries, sòcies i col·laboradores en matèria d'igualtat de tracte, diversitat i drets humans.
- Afavorir la participació activa de persones i col·lectius en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social.
- Establir mecanismes de detecció, prevenció i actuació davant possibles situacions de discriminació o assetjament.
- Impulsar accions que contribueixin a reduir les desigualtats socials associades a les Malalties Inflamatòries Intestinals i al seu impacte en la vida quotidiana.
- Vetllar perquè les relacions internes i externes de l'entitat es desenvolupin d'acord amb els principis d'equitat, respecte i inclusió.

## 4. Àmbit d'aplicació

El present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació és aplicable a totes les persones vinculades directa o indirectament a ACCU Catalunya, així com a tots els espais, activitats, serveis i actuacions desenvolupades per l'entitat.

El Pla afecta especialment els col·lectius següents:



*Abast del Pla: els cinc col·lectius als quals s'aplica.*

### Persones treballadores

El Pla és aplicable a totes les persones contractades per l'entitat, independentment del tipus de contracte, jornada laboral o funcions desenvolupades.

L'entitat es compromet a garantir un entorn laboral segur, respectuós i lliure de discriminacions, promovent la igualtat d'oportunitats i el bon tracte en les relacions laborals.

### Junta Directiva

Les persones membres de la Junta Directiva han d'actuar d'acord amb els principis recollits en aquest Pla, promovent una governança basada en la igualtat, la inclusió, la transparència i el respecte als drets de les persones.

La Junta Directiva assumeix també la responsabilitat d'impulsar, supervisar i vetllar pel compliment d'aquest Pla.

### Voluntariat

El Pla és aplicable a totes les persones voluntàries que participen en activitats, programes o serveis de l'entitat.

ACCU Catalunya promourà espais de participació segurs, inclusivament i respectuosos, així com accions de sensibilització i formació en matèria d'igualtat de tracte i no discriminació.

### **Persones sòcies i usuàries**

Les persones sòcies, participants i usuàries dels serveis i activitats de l'entitat tenen dret a rebre una atenció respectuosa, digna i lliure de qualsevol forma de discriminació.

L'entitat vetllarà especialment per garantir la igualtat d'accés als recursos, serveis i activitats, tenint en compte les necessitats específiques de les persones amb MII i d'altres situacions de vulnerabilitat.

### **Proveïdors i col·laboradors**

Aquest Pla també orienta la relació amb professionals externs, empreses proveïdores, entitats col·laboradores i qualsevol altra organització vinculada a ACCU Catalunya.

L'entitat promourà relacions basades en els principis d'igualtat, respecte, inclusió i no discriminació, fomentant que les persones i organitzacions col·laboradores comparteixin aquests valors en el desenvolupament de les activitats conjuntes.

## 5. Diagnosi inicial

### Situació actual de l'entitat

ACCU Catalunya és una entitat compromesa amb la defensa dels drets de les persones amb Malalties Inflamatòries Intestinals (MII) i amb la promoció d'espais inclusius, respectuosos i accessibles.

En el marc de l'elaboració del present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació, l'entitat ha impulsat un procés inicial de sensibilització i reflexió interna amb l'objectiu d'analitzar el grau d'integració dels principis d'igualtat i no discriminació en el seu funcionament quotidià.

Aquest procés ha inclòs:

- una formació específica adreçada a les persones treballadores de l'entitat;
- la creació de dos grups de treball formats per persones sòcies amb MII i familiars;
- espais de participació i debat;
- i la realització d'enquestes d'autoavaluació i detecció de necessitats.

Pel que fa a la composició de l'equip professional, en el moment de realitzar la diagnosi l'entitat compta amb quatre persones treballadores, dues dones i dos homes.

La diagnosi realitzada mostra que ACCU Catalunya disposa d'una base sòlida de valors orientats a la inclusió, el respecte i el bon tracte, especialment en l'atenció a les persones usuàries i en la sensibilitat envers les situacions de vulnerabilitat associades a les MII.

### Anàlisi de riscos o possibles situacions de discriminació

Tot i la valoració general positiva, el procés participatiu i les enquestes han permès identificar alguns riscos i situacions susceptibles de generar discriminació, desigualtat o malestar dins l'entitat.

Entre les principals situacions detectades destaquen:

- la persistència puntual de comentaris o actituds amb contingut sexista o estereotipat;
- la normalització d'algunes expressions inadequades en espais informals;
- actituds paternalistes envers persones sòcies o usuàries;
- i la tendència, en alguns casos, a fer judicis previs o interpretacions no contrastades sobre situacions personals o relacionals.

També s'ha identificat la necessitat de reforçar la consciència col·lectiva sobre què constitueix una conducta discriminatòria o inadequada, especialment en relació amb:

- comentaris sobre l'aspecte físic de les persones;
- dificultats puntuals per identificar o interpretar determinades conductes o situacions des de la perspectiva de gènere;

- i actituds que, encara que no tinguin una intencionalitat ofensiva explícita, poden generar incomoditat o reproduir desigualtats.

La diagnosi evidencia que algunes d'aquestes conductes es produeixen en contextos percebuts com a «informals» o de confiança, fet que posa de manifest la necessitat de continuar treballant la cultura organitzativa, els límits professionals i la sensibilització en matèria d'igualtat i bon tracte.

## **Dades disponibles**

La diagnosi s'ha elaborat a partir de:

- les sessions formatives realitzades;
- les aportacions dels grups de treball;
- les enquestes d'autoavaluació;
- i l'anàlisi qualitativa de les observacions i experiències compartides per les persones participants.

Les dades recollides indiquen una valoració majoritàriament positiva del funcionament de l'entitat en relació amb la igualtat de tracte i la inclusió.

Entre les principals fortaleeses identificades destaquen:

- el tracte respectuós i proper cap a les persones usuàries;
- la confidencialitat en l'atenció;
- la sensibilitat envers les necessitats de les persones amb MII;
- la voluntat d'acompanyament;
- i l'existència d'un clima general de suport i ajuda mútua.

També es valora positivament l'accessibilitat i la predisposició de l'entitat a escoltar i atendre situacions de vulnerabilitat social o emocional.

## **Resultats de les formacions i enquestes realitzades**

Les formacions i espais participatius desenvolupats han contribuït a generar reflexió i consciència sobre la importància de la igualtat de tracte, la perspectiva de gènere, la inclusió i la prevenció de conductes discriminatòries.

Les enquestes realitzades posteriorment mostren que la majoria de persones participants perceben ACCU Catalunya com una entitat respectuosa i inclusiva.

No obstant això, el procés també ha permès identificar aspectes de millora relacionats amb:

- la comunicació interpersonal;
- la detecció de conductes sexistes o discriminatòries;
- la necessitat d'evitar actituds paternalistes;

- 
- la importància de mantenir relacions professionals basades en el respecte;
  - i la necessitat de reforçar eines de gestió de conflictes i sensibilització interna.

La participació activa de les persones treballadores, sòcies i familiars ha estat clau per detectar situacions que, tot i no ser sistemàtiques, poden afectar el benestar i la percepció de seguretat o inclusió dins l'entitat.

### **Necessitats detectades**

---

A partir de la diagnosi realitzada, s'han identificat les necessitats següents:

- reforçar la formació continuada en igualtat de tracte, perspectiva de gènere i comunicació inclusiva;
- establir criteris compartits sobre conductes adequades i inadequades;
- promoure una cultura organitzativa basada en el bon tracte i el respecte mutu;
- incorporar eines de prevenció i detecció de possibles situacions discriminatòries;
- continuar garantint mecanismes segurs, confidencials i accessibles d'actuació davant possibles situacions discriminatòries;
- i continuar promovent la participació activa i l'empoderament de les persones usuàries, evitant actituds paternalistes o sobreprotectores.

La diagnosi posa de manifest la voluntat d'ACCU Catalunya de continuar avançant cap a una organització cada vegada més inclusiva, conscient, respectuosa i alineada amb els principis d'igualtat i drets humans.

## 6. Principis d'actuació

Els principis d'actuació recollits en aquest Pla constitueixen el marc de referència que orienta el funcionament intern, les relacions interpersonals i les activitats desenvolupades per ACCU Catalunya.

Aquests principis tenen com a finalitat garantir un entorn basat en la igualtat de tracte, el respecte als drets humans, la inclusió i la no discriminació, promovent una cultura organitzativa coherent amb els valors de l'entitat.



*Els cinc principis d'actuació que vertebraven el Pla.*

### Respecte i dignitat

Totes les persones vinculades a ACCU Catalunya tenen dret a ser tractades amb respecte, dignitat i consideració, independentment de les seves característiques personals, socials o de salut.

L'entitat promou relacions basades en l'escolta activa, el bon tracte, l'empatia i el respecte mutu, rebutjant qualsevol conducta ofensiva, humiliant, discriminatòria o que pugui generar situacions d'incomoditat o exclusió.

Així mateix, es promou una comunicació respectuosa i responsable tant en els espais presencials com en els canals digitals i de participació de l'entitat.

### Inclusió i accessibilitat

ACCU Catalunya treballa per garantir que totes les persones puguin participar en igualtat de condicions en les activitats, serveis i espais de l'entitat.

L'associació promou mesures d'accessibilitat i adaptació per facilitar la participació de les persones amb necessitats específiques derivades de les MII, discapacitats, situacions de vulnerabilitat social o altres circumstàncies personals.



Aquest compromís implica també vetllar perquè la informació, els serveis i les activitats siguin accessibles, comprensibles i inclusivament, evitant barreres físiques, comunicatives o socials que puguin dificultar la participació.

### **Perspectiva de gènere**

---

L'entitat vol incorporar la perspectiva de gènere de manera transversal en les seves actuacions, amb l'objectiu de prevenir desigualtats, estereotips i discriminacions per raó de sexe, identitat o expressió de gènere i orientació sexual. Per això, té previst elaborar un Pla d'Igualtat de Gènere.

ACCU Catalunya es compromet a promoure espais segurs i lliures de sexisme, així com a fomentar relacions igualitàries i respectuoses entre totes les persones vinculades a l'entitat.

La incorporació de la perspectiva de gènere implica també revisar actituds, llenguatges, dinàmiques i pràctiques que, encara que estiguin socialment normalitzades, puguin reproduir desigualtats o generar situacions de discriminació.

### **Diversitat cultural i social**

---

ACCU Catalunya reconeix i valora la diversitat cultural, social, lingüística, familiar i personal com un element enriquidor de la convivència i la participació comunitària.

L'entitat promou una mirada inclusiva i respectuosa envers les diferents realitats i experiències vitals de les persones, evitant prejudicis, estigmes o discriminacions relacionades amb l'origen, la situació administrativa, la religió, la llengua, la situació econòmica o qualsevol altra condició personal o social.

Així mateix, es fomenta una cultura organitzativa basada en la convivència, el diàleg i el respecte a la pluralitat.

### **Protecció de col·lectius vulnerables**

---

ACCU Catalunya manté un compromís especial amb la protecció i l'acompanyament de les persones i col·lectius que es troben en situacions de vulnerabilitat o risc d'exclusió social.

L'entitat reconeix que les persones amb MII poden experimentar desigualtats o dificultats específiques en diferents àmbits de la vida —sanitari, laboral, educatiu, social o emocional— i treballa per reduir aquestes barreres i afavorir-ne la plena inclusió.

Aquest principi inclou una atenció especial a infants, joves, dones en situació de vulnerabilitat, persones amb discapacitat, persones migrades, persones amb pocs recursos econòmics i qualsevol altra persona que pugui requerir suport específic o mesures d'acompanyament adaptades a la seva situació.

## 7. Mesures i accions

Per garantir l'aplicació efectiva dels principis recollits en aquest Pla, ACCU Catalunya impulsa un conjunt de mesures orientades a prevenir situacions de discriminació, promoure la igualtat de tracte i garantir espais segurs, inclusius i respectuosos per a totes les persones vinculades a l'entitat.

### MESURES I ACCIONS: VISIÓ GLOBAL



### Sensibilització i formació

L'entitat promou accions de sensibilització i formació dirigides a les persones treballadores, membres de la Junta Directiva, voluntariat, persones sòcies i altres persones vinculades a l'associació.

Aquestes actuacions tenen com a finalitat:

- fomentar la cultura del bon tracte;
- prevenir conductes discriminatòries;
- incorporar la perspectiva de gènere i la mirada interseccional;
- i reforçar la detecció de situacions de vulnerabilitat o desigualtat.

En el marc de l'elaboració d'aquest Pla s'han realitzat sessions formatives específiques i espais participatius amb persones treballadores, persones sòcies i familiars.

ACCU Catalunya es compromet a continuar impulsant accions formatives periòdiques en matèria d'igualtat de tracte, comunicació inclusiva, prevenció de discriminacions i drets de les persones.

---

## **Comunicació inclusiva**

---

L'entitat promou una comunicació basada en el respecte, la inclusió, la confidencialitat i la protecció de les persones.

ACCU Catalunya vetlla perquè els seus canals i espais de comunicació evitin llenguatges discriminatoris, estereotips o continguts que puguin generar exclusió o vulneració de drets.

Per garantir una comunicació segura i respectuosa, l'entitat disposa de:

- canals de comunicació confidencials per a persones sòcies;
- una comunitat informativa de WhatsApp amb protecció de la identitat de les persones participants;
- i un fòrum exclusiu per a persones sòcies, orientat a facilitar espais segurs d'informació, suport i participació.

L'entitat promou també l'ús d'un llenguatge inclusiu i respectuós en les comunicacions internes i externes.

---

## **Accessibilitat universal**

---

ACCU Catalunya treballa per garantir que els serveis, activitats i espais de participació siguin accessibles i inclusius per a totes les persones.

L'entitat impulsa mesures d'adaptació i suport per facilitar la participació de persones amb necessitats específiques derivades de les MII, discapacitats, situacions de vulnerabilitat social o altres circumstàncies personals.

Aquest compromís inclou:

- l'accessibilitat en la informació i els canals de comunicació;
- l'acompanyament personalitzat quan és necessari;
- i la promoció d'entorns segurs, comprensibles i respectuosos amb les diferents realitats personals i socials.

---

## **Protocols interns**

---

L'entitat disposa de diferents protocols i mecanismes interns destinats a prevenir, detectar i gestionar possibles situacions de discriminació, vulneració de drets o risc social.

Entre les eines existents destaquen:

- un protocol d'actuació davant denúncies o conductes inadequades;
- un canal de denúncies confidencial;
- un protocol específic d'actuació davant situacions de vulnerabilitat;
- i mecanismes interns de supervisió i seguiment.

---

ACCU Catalunya compta també amb:

- una persona delegada de la Junta Directiva encarregada de supervisar aquestes actuacions;
- una figura de Compliance Officer;
- i una persona delegada de protecció de dades, amb l'objectiu de garantir el compliment normatiu, la confidencialitat i la protecció dels drets de les persones vinculades a l'entitat.

### **Participació i representació**

---

L'entitat promou la participació activa de les persones amb MII i dels seus entorns familiars en els espais de decisió, reflexió i desenvolupament de projectes.

ACCU Catalunya considera essencial incorporar les experiències i necessitats de les persones afectades en el disseny de les seves actuacions, especialment d'aquelles persones que es troben en situacions de vulnerabilitat o risc d'exclusió social.

Per aquest motiu, es promouen espais de participació i treball col·laboratiu que afavoreixin la representació diversa i la inclusió de diferents realitats socials, personals i familiars.

### **Atenció a situacions de discriminació**

---

L'entitat manté una política de tolerància zero davant qualsevol situació de discriminació, assetjament o conducta ofensiva.

ACCU Catalunya disposa de mecanismes de comunicació i actuació confidencials que permeten detectar, gestionar i abordar possibles incidències garantint:

- la protecció de les persones afectades;
- la confidencialitat;
- el respecte als drets de totes les parts;
- i l'aplicació dels protocols interns establerts.

L'entitat es compromet a actuar amb diligència, responsabilitat i sensibilitat davant qualsevol situació que pugui vulnerar els principis recollits en aquest Pla.

### **Mesures específiques per a col·lectius vulnerables**

---

ACCU Catalunya impulsa actuacions específiques orientades a garantir la inclusió i el suport a persones en situació de vulnerabilitat social, econòmica, sanitària o emocional.

Aquestes mesures poden incloure:

- suport i orientació social;
- acompanyament personalitzat;

- 
- derivació a recursos especialitzats;
  - adaptació de les actuacions a les necessitats individuals;
  - i coordinació amb professionals i serveis externs quan sigui necessari.

L'entitat presta especial atenció a infants i joves amb MII, persones amb discapacitat, persones migrades, persones amb pocs recursos econòmics, dones en situació de vulnerabilitat i qualsevol altra persona que pugui requerir suport específic per garantir la seva plena participació i inclusió social.

## 8. Protocol d'actuació davant situacions de discriminació

ACCU Catalunya manté el compromís de garantir entorns segurs, respectuosos i lliures de qualsevol forma de discriminació, assetjament o vulneració de drets.

Per aquest motiu, l'entitat disposa de mecanismes interns específics per prevenir, detectar i actuar davant possibles situacions discriminatòries, assegurant una actuació diligent, confidencial i respectuosa amb totes les persones implicades. Tots els mecanismes es troben sota el seguiment i responsabilitat d'una comissió de treball formada per una persona de la Junta Directiva designada per a aquesta funció i la persona de direcció tècnica d'ACCU Catalunya.

### PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT SITUACIONS DE DISCRIMINACIÓ



*Flux del protocol d'actuació davant situacions de discriminació o assetjament.*

#### Canal de comunicació

L'entitat disposa d'un canal de denúncies i comunicació confidencial destinat a facilitar la notificació de possibles situacions de discriminació, assetjament, vulneració de drets o conductes inadequades.

Aquest canal està disponible per a persones treballadores, persones sòcies, voluntariat, persones usuàries i qualsevol altra persona vinculada a l'entitat.

ACCU Catalunya garanteix que les comunicacions rebudes seran tractades amb confidencialitat, respecte i diligència, evitant qualsevol tipus de represàlia envers les persones que comuniquin situacions de bona fe.

A més dels canals formals establerts, l'entitat promou espais segurs i accessibles de comunicació i escolta activa per facilitar la detecció precoç de possibles situacions de malestar o discriminació.

### **Procediment d'actuació**

L'entitat disposa d'un protocol intern d'actuació davant denúncies i conductes inadequades que estableix els criteris i procediments a seguir en cas de detectar-se possibles situacions de discriminació o vulneració de drets.

Aquest procediment contempla:

- la recepció i registre de la comunicació;
- la valoració inicial de la situació;
- l'anàlisi dels fets amb imparcialitat i respecte;
- l'adopció de mesures de protecció, si escau;
- i la resolució i seguiment del cas.

L'actuació es desenvoluparà garantint el respecte als drets de totes les persones implicades, així com els principis de proporcionalitat, confidencialitat i diligència.

Quan sigui necessari, l'entitat podrà activar mecanismes de derivació o coordinació amb serveis especialitzats o professionals externs.

### **Mesures de protecció i confidencialitat**

ACCU Catalunya garanteix la protecció de la privacitat i la confidencialitat de les persones implicades en qualsevol comunicació o procediment relacionat amb possibles situacions de discriminació o assetjament.

L'accés a la informació queda limitat exclusivament a les persones responsables de la gestió i seguiment dels casos.

L'entitat compta amb:

- una persona delegada de la Junta Directiva encarregada de supervisar aquestes actuacions;
- una figura de Compliance Officer;
- i una persona delegada de protecció de dades, amb funcions de garantia del compliment normatiu i protecció dels drets de les persones.

### Compromís de protecció

ACCU Catalunya es compromet a prevenir qualsevol forma de represàlia, exposició innecessària o revictimització de les persones afectades.

### Seguiment dels casos

L'entitat realitza un seguiment de les situacions gestionades amb l'objectiu de garantir una resposta adequada en un màxim de 3 mesos, prevenir la repetició de conductes inadequades i promoure la millora contínua dels mecanismes interns de prevenció i actuació.

Aquest seguiment pot incloure:

- l'avaluació de les mesures adoptades;
- el suport i acompanyament a les persones afectades;
- la revisió dels protocols interns;
- i la detecció de necessitats de sensibilització o formació addicional.

La informació derivada dels casos gestionats serà tractada de forma confidencial i, quan sigui possible, s'utilitzarà únicament amb finalitats de prevenció, millora organitzativa i reforç de les polítiques de bon tracte i no discriminació.



## 9. Sistema de seguiment i avaluació

ACCU Catalunya es compromet a fer un seguiment continuat de l'aplicació del present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació, amb l'objectiu de garantir-ne l'efectivitat, detectar possibles necessitats de millora i consolidar una cultura organitzativa basada en la igualtat, el respecte i la inclusió.

El sistema de seguiment i avaluació permetrà valorar el grau d'implementació de les mesures previstes, identificar noves necessitats i adaptar les actuacions a la realitat de l'entitat i de les persones vinculades a aquesta.

### Indicadors

Per tal de fer el seguiment del Pla, l'entitat podrà utilitzar indicadors quantitatius i qualitatius relacionats amb:

- les accions formatives i de sensibilització realitzades;
- la participació de persones treballadores, voluntariat i persones sòcies en activitats vinculades a la igualtat i la no discriminació;
- les aportacions recollides mitjançant enquestes o espais participatius;
- les incidències o situacions comunicades a través dels canals interns;
- les mesures de suport i acompanyament desenvolupades;
- i el grau de satisfacció i percepció de seguretat, respecte i inclusió dins l'entitat.

Els indicadors es revisaran tenint en compte la dimensió i característiques de l'entitat, garantint sempre la confidencialitat i la protecció de dades personals.

### Revisió periòdica

El Pla serà objecte de revisió periòdica amb la finalitat d'avaluar-ne el funcionament, detectar possibles mancances i incorporar noves mesures de millora.

La revisió podrà incloure:

- l'anàlisi de les actuacions desenvolupades;
- la valoració de les formacions i activitats realitzades;
- l'estudi de les incidències detectades;
- i la identificació de noves necessitats socials o organitzatives.

La Junta Directiva, conjuntament amb les persones responsables designades per l'entitat, vetllarà pel seguiment i actualització del Pla.

---

## **Mecanismes de participació**

---

ACCU Catalunya promou la participació activa de les persones vinculades a l'entitat en els processos de seguiment i millora del Pla.

Per aquest motiu, es fomentaran:

- espais de participació i escolta activa;
- grups de treball;
- enquestes i mecanismes de consulta;
- i canals de comunicació segurs i accessibles per recollir aportacions, necessitats o incidències.

L'entitat considera essencial incorporar la veu i l'experiència de les persones amb MII, familiars, voluntariat i professionals per garantir que les actuacions desenvolupades responguin a les necessitats reals de les persones.

---

## **Recollida de dades i millora contínua**

---

L'entitat podrà recollir dades i informació rellevant relacionada amb l'aplicació del Pla, sempre respectant els principis de confidencialitat, minimització de dades i protecció de la privacitat.

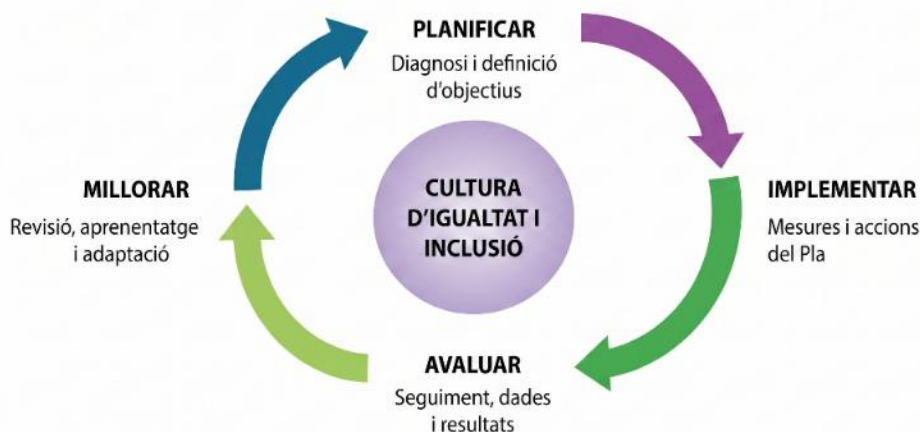
La informació obtinguda a través de:

- enquestes;
- espais participatius;
- registres interns;
- incidències comunicades;
- i actuacions de seguiment

servirà per identificar oportunitats de millora i reforçar les mesures de prevenció, sensibilització i inclusió.

ACCU Catalunya assumeix el compromís de mantenir una actitud de revisió i aprenentatge continu, adaptant les seves actuacions per avançar cap a una organització cada vegada més inclusiva, segura i respectuosa amb els drets de totes les persones.

## CICLES DE MILLORA CONTÍNUA



ACCU Catalunya considera essencial garantir la difusió i el coneixement del present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació entre totes les persones vinculades a l'entitat.

La difusió del Pla té com a finalitat promoure una cultura organitzativa basada en la igualtat, el respecte, la inclusió i la prevenció de qualsevol forma de discriminació, afavorint la implicació activa de totes les persones en la seva aplicació i desenvolupament.

### Comunicació interna

L'entitat garantirà que les persones treballadores, membres de la Junta Directiva, voluntariat i altres persones vinculades a ACCU Catalunya coneguin el contingut del Pla, així com els drets, principis i mecanismes d'actuació que s'hi recullen.

La difusió interna es podrà realitzar mitjançant:

- reunions i espais informatius;
- correus electrònics i canals interns de comunicació;
- espais digitals de participació;
- documentació interna;
- i accions de sensibilització i recordatori periòdiques.

L'entitat vetllarà perquè la informació sigui accessible, clara i comprensible per a totes les persones.

### Comunicació externa

ACCU Catalunya promourà la difusió externa del Pla amb l'objectiu de visibilitzar el compromís de l'entitat amb la igualtat de tracte, la inclusió i la defensa dels drets humans.

La comunicació externa podrà realitzar-se a través de:

- la pàgina web de l'entitat;

- 
- xarxes socials;
  - memòries i documents institucionals;
  - activitats i jornades;
  - i altres canals de comunicació externa.

L'entitat procurarà que la seva comunicació pública incorpori una mirada inclusiva, respectuosa i coherent amb els principis recollits en aquest Pla.

### **Formació i sensibilització continuada**

---

ACCU Catalunya es compromet a impulsar accions formatives i de sensibilització continuades en matèria d'igualtat de tracte, no discriminació, perspectiva de gènere, diversitat i bon tracte.

Aquestes actuacions s'adreçaran, especialment, a:

- persones treballadores;
- voluntariat;
- membres de la Junta Directiva;
- persones sòcies;
- i altres persones vinculades a l'entitat.

La formació continuada tindrà com a objectius:

- reforçar la detecció i prevenció de conductes discriminatòries;
- promoure relacions respectuoses i inclusives;
- sensibilitzar sobre situacions de vulnerabilitat i desigualtat;
- i consolidar una cultura organitzativa basada en els drets humans, la participació i el respecte a la diversitat.

L'entitat fomentarà també espais de reflexió i participació que contribueixin a la millora contínua de les pràctiques internes i a l'enfortiment dels valors d'igualtat i inclusió.

## 11. Vigència i revisió

### Durada del Pla

El present Pla d'Igualtat de Tracte i No Discriminació entrarà en vigor a partir de la seva aprovació per part de la Junta Directiva d'ACCU Catalunya.

El Pla tindrà una vigència de quatre anys, sense perjudici que es puguin impulsar actuacions, revisions o millores durant aquest període.

### Actualitzacions

El Pla podrà ser revisat i actualitzat quan es detectin noves necessitats, canvis organitzatius, modificacions normatives o situacions que facin necessària l'adaptació de les mesures previstes.

Les revisions es realitzaran tenint en compte:

- els resultats del seguiment i avaluació del Pla;
- les aportacions de les persones vinculades a l'entitat;
- les incidències o necessitats detectades;
- i l'evolució de la normativa aplicable.

### Compromís de millora contínua

ACCU Catalunya es compromet a mantenir aquest Pla com una eina viva i adaptable, orientada a la millora contínua i a la promoció d'una cultura basada en la igualtat, la inclusió i el respecte als drets de totes les persones.