



Compromisos per a una atenció accessible

- **Diàleg amb escolta activa**

Fomentem el diàleg i la participació dels nostres clients per conèixer les seves necessitats i expectatives. Farem una trobada de diàleg amb un col·lectiu de persones amb discapacitat abans de gener del 2026.

- **Equip d'atenció al client especialitzat en accessibilitat**

El 100% del nostre equip d'atenció presencial està format en l'atenció a persones amb discapacitat, amb el compromís d'ampliar i actualitzar els continguts específics en accessibilitat durant els propers anys.

- **Oficines presencials sense barreres**

Oferim un espai físic i mobiliari per facilitar una experiència accessible a tots els clients amb problemes de mobilitat o discapacitat (físiques, sensorials, cognitives, etc.).

- **Acompanyament en l'atenció presencial**

Disposem d'agents facilitadors especialitzats per acompanyar els clients amb alguna discapacitat en les gestions.

- **Oficines inclusives**

Utilitzem un llenguatge inclusiu i no discriminatori en la cartelleria i les comunicacions.

- **Llenguatge clar i proper**

Disposem d'un manual de llenguatge clar i proper per simplificar les comunicacions orals i escrites amb els nostres clients.

- **Facilem la comunicació a totes les persones**

Els nostres clients tenen l'opció de ser atesos en diferents idiomes (xinès, urdú, anglès i àrab) o a través d'eines específiques per a persones sordes (subtitulació + traducció en llenguatge de signes).

- **Apropem el servei al client**

Els nostres clients poden ser atesos a distància per videotrucada.

- **Oficina mòbil**

La nostra oficina mòbil apropa l'atenció presencial a tots els municipis on prestem servei.

