



# GUIA

# DE COMUNICACIÓ CLARA I LLENGUATGE INCLUSIU

Actualitzat: 09/12/2025

 IGUALTAT,  
POLÍTiques FEMINISTES  
I LGTBI+  
TARRAGONA

 SAI  
TGN | Servei d'Atenció Integral  
a les Diversitats Sexuals  
i de Gèneres

 Generalitat de Catalunya  
Departament d'Igualtat  
i Feminisme

 Pacte d'Estat  
contra la violència de gènere

 AJUNTAMENT DE  
TARRAGONA

 [igualtat.tarragona.cat](https://www.instagram.com/igualtat.tarragona.cat)  APP  
TGN  
AGENDA



# Índex

---

<b>1. Objectiu i abast</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Principis de llenguatge clar</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Criteris d'inclusió lingüística</b> .....	<b>7</b>
3.1 Doble forma: quan usar-la .....	8
3.2 Accessibilitat lingüística .....	9
<b>4. Perspectiva interseccional i     "regla de la inversió"</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Diversitat funcional i salut</b> .....	<b>12</b>
5.1. Persona davant de la condició .....	13
5.2. Evitar eufemismes i expressions despectives.....	13
5.3. Concretar quan cal.....	13
5. 4. Evitar to paternalista o relats de "superació" .....	13
5. 5. Salut mental: evitar "boig", "malalt mental" .....	13
5.6. Altres exemples ràpids .....	13
<b>6. Antiracisme: expressions i alternatives</b> .....	<b>14</b>
<b>7. LGTBIQ+: respecte i llenguatge</b> .....	<b>15</b>
<b>8. Comunicació digital i imatge</b> .....	<b>17</b>
<b>9. Plantilles corporatives</b> .....	<b>19</b>
9.1. Formes neutres recomanades per àrees.....	20
9.2. Convocatòria (models per àrees) .....	20
9.3. Nota de premsa (esquelet inclusiu) .....	21
9.4. Cartell (text i accessibilitat) .....	21
9.5. Publicació a xarxes (copy i alt text).....	21
9.6. Correu informatiu (intern/extern) .....	21
<b>10. Checklist corporatiu</b> .....	<b>22</b>

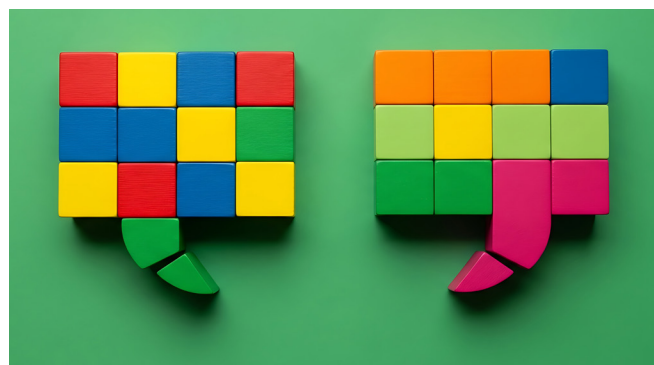


# 1. Objectiu i abast

La manera com redactem els textos administratius i ens relacionem amb la ciutadania no és neutra: el llenguatge construeix realitat, influeix en la percepció social i pot reforçar o reduir desigualtats. Quan fem servir expressions excloents, invisibilitzem col·lectius i generem barreres en l'accés a la informació. En canvi, un llenguatge inclusiu, clar i accessible garanteix que totes les persones se sentin representades i respectades, independentment del seu gènere, origen, edat, diversitat funcional, identitat o situació social.

En l'àmbit municipal, aquesta responsabilitat és encara més gran: cada comunicació institucional és una oportunitat per transmetre valors democràtics, igualtat i respecte. Això inclou correus electrònics, webs, xarxes socials, cartellera, notes de premsa, edictes i documents normatius. Un llenguatge inclusiu no és només una qüestió formal, sinó una eina per garantir drets, fomentar la participació i evitar discriminacions.

Per això, l'Ajuntament de Tarragona impulsa aquesta **Guia de comunicació clara i llenguatge inclusiu**, que ofereix criteris, exemples i plantilles per aplicar la perspectiva inclusiva en tots els canals.



El seu **objectiu** és unificar bones pràctiques, assegurar coherència institucional i fer que la comunicació sigui comprensible, respectuosa i representativa de la diversitat real de la ciutadania.

## 2. Principis de llenguatge clar



EVITA	VERSIÓ CLARA I INCLUSIVA
La sol·licitud haurà de ser tramitada per l'òrgan competent en un termini que no excedeixi els 15 dies naturals.	L'òrgan competent tramitarà la sol·licitud en un màxim de 15 dies.
Es convoca a la reunió ordinària.	Es convoca el personal municipal a la reunió ordinària del 15 de gener, a les 10 h, a la Sala de Plens.
Cal presentar el DNI i el NIF.	Cal presentar el DNI (Document Nacional d'Identitat) i el NIF (Número d'Identificació Fiscal).
Per a qualsevol dubte, truqueu al telèfon indicat. La sol·licitud s'ha de presentar amb la documentació requerida. L'objectiu és regular l'ús dels espais públics.	Objectiu: Regular l'ús dels espais públics. Requisits: Presentar la sol·licitud amb la documentació requerida. Passos: 1) Ompliu el formulari; 2) Adjunteu la documentació; 3) Envieu-ho abans del 15 de gener. Contacte: Tel. 977 XXX XXX / correu@tarragona.cat
Els participants hauran d'entregar el seu document en format imprès.	Les persones participants han de presentar el document en format imprès.
Es recorda que la presentació de la documentació és obligatòria per a la tramitació de la sol·licitud.	Heu de presentar la documentació per tramitar la sol·licitud.
Els interessats hauran de comunicar la seva assistència amb antelació.	Les persones interessades han de confirmar l'assistència abans del 10 de febrer.
La informació relativa a la convocatòria serà publicada en el tauler d'anuncis.	Publicarem la informació de la convocatòria al tauler d'anuncis i al web municipal.
Els documents hauran de ser lliurats en el termini establert per la normativa vigent.	Envieu els documents abans del 30 de març, segons la normativa vigent.
Es fa saber que la sessió tindrà lloc en la data indicada en la resolució anterior.	La sessió serà el 20 d'abril, a les 12 h, a la Sala de Plens.

### PRINCIPIS APLICATS

- **Veü activa:** "L'òrgan competent tramitarà..." en lloc de "haurà de ser tramitada".
- **Frases curtes:** màxim 20–25 paraules per idea.
- **Concreció:** qui-fa-què-quan-on-per-què.
- **Acrònims explicats:** DNI (Document Nacional d'Identitat).
- **Ordre lògic:** objectiu → requisits → passos → contacte.

### 3. Criteris d'inclusió lingüística

Els criteris d'inclusió lingüística actuen com a pautes per substituir expressions que invisibilitzen, discriminen o no representen la diversitat, per formes neutres, inclusives i respectuoses.

EVITA	VERSIÓ CLARA I INCLUSIVA
«Es convoca els treballadors municipals a la reunió ordinària.»	«Es convoca el personal municipal a la reunió ordinària.»
«Benvolgut usuari, la seva sol·licitud ha estat acceptada.»	«Benvolguda persona usuària, la seva sol·licitud ha estat acceptada.»
«Els alumnes hauran de portar el DNI»	«L'alumnat haurà de portar el DNI»
«Els participants hauran d'entregar el document abans del 15 de març.»	«Les persones participants han de presentar el document abans del 15 de març.»
«El director i els tècnics han aprovat el pla.»	«La direcció i l'equip tècnic han aprovat el pla.»



### 3.1 Doble forma: quan usar-la

Les dues formes de gènere (masculí i femení) permet visibilitzar explícitament homes i dones, com ara: «els i les treballadores», «tots i totes», «benvolguts i benvolgudes».

EVITA (masculí genèric)	VERSIÓ AMB DOBLE FORMA	VERSIÓ NEUTRA (recomanada en textos operatius)
Es convoca els treballadors municipals a la reunió.	Es convoca els i les treballadores municipals a la reunió.	Es convoca el personal municipal a la reunió.
Benvolguts, us informem que...	Benvolguts i benvolgudes, us informem que...	Bon dia, us informem que...
Tots els participants han de signar.	Tots i totes les participants han de signar.	Les persones participants han de signar.
Els alumnes hauran de portar el DNI.	Els i les alumnes hauran de portar el DNI.	L'alumnat haurà de portar el DNI.
Els directors i tècnics han aprovat el pla.	Els i les directores i tècniques han aprovat el pla.	La direcció i l'equip tècnic han aprovat el pla.
Els ciutadans poden presentar al·legacions.	Els i les ciutadanes poden presentar al·legacions.	La ciutadania pot presentar al·legacions.
Els usuaris han de confirmar l'assistència.	Els i les usuàries han de confirmar l'assistència.	Les persones usuàries han de confirmar l'assistència.
Els voluntaris han d'inscriure's abans del 10 de març.	Els i les voluntàries han d'inscriure's abans del 10 de març.	El voluntariat ha d'inscriure's abans del 10 de març.
Els afectats per depressió han de portar informe mèdic.	Els i les afectades per depressió han de portar informe mèdic.	Les persones amb diagnòstic de depressió han de portar informe mèdic.
Els immigrants hauran de presentar la documentació.	Els i les immigrants hauran de presentar la documentació.	Les persones que han fet un procés migratori han de presentar la documentació.

#### CLAU PER APLICAR-HO

- **Doble forma:** útil en textos solemnes per visibilitzar explícitament homes i dones.
- **Forma neutra:** recomanada en textos operatius per claredat i economia lingüística.
- **Sempre respectar interseccionalitat:** evitar etiquetes que puguin discriminar (immigrants, afectats), preferir "persones amb..." o "persones que...".

Useu la doble forma ("els i les", "tots i totes") en textos solemnes o normatius on la visibilització és clau. En textos operatius, preferiu formes neutres.

## 3.2 Accessibilitat lingüística

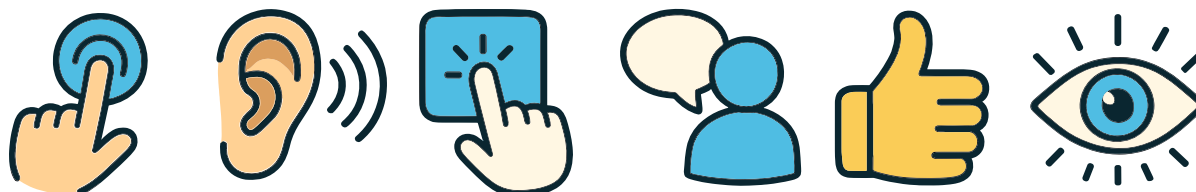
Garantir que el llenguatge sigui entenedor i usable per a tothom, incloses les persones que utilitzen tecnologies de suport com lectors de pantalla. Això és essencial per complir amb els principis d'accessibilitat universal i evitar barreres comunicatives.

- Evitar barres (treballadors/es), arroba (@) i X (alumnx): no accessibles amb lectors de pantalla.
- Evitar abreviatures no pronunciables (Sr./Sra.); preferir "senyor/senyora" o "persona".
- Lectura Fàcil en documents clau per garantir comprensió.
- Alt text / Subtítols / Lectura Fàcil / Accessibilitat Web

EVITA	VERSIÓ ACCESSIBLE I INCLUSIVA
Benvolguts/des usuaris/es	Bon dia, benvinguda persona usuària
Els/les alumnes hauran de portar el DNI	L'alumnat haurà de portar el DNI
Sr./Sra. Responsable del departament	Senyor o senyora responsable / La persona responsable
Hola a tots/es els participants	Hola a totes les persones participants
Els/les treballadors/es municipals	El personal municipal
Benvolgut/da usuari/a	Benvinguda persona usuària
Els/les voluntaris/es han d'inscriure's	El voluntariat ha d'inscriure's
Els/les afectats/es per depressió	Les persones amb diagnòstic de depressió
Benvolguts/des ciutadans/es	Benvinguda ciutadania
Els/les immigrants hauran de presentar la documentació	Les persones que han fet un procés migratori han de presentar la documentació

### BONES PRÀCTIQUES DIGITALS

- Evitar textos dins d'imatges: no són llegibles per lectors de pantalla.
- Afegir sempre alt text a les imatges.
- Subtitular vídeos i incorporar audiodescripció quan calgui.
- Evitar continguts que s'actualitzen automàticament en webs.
- Aplicar Lectura Fàcil en documents clau per garantir comprensió.



## 4. Perspectiva interseccional i “regla de la inversió”

Perspectiva interseccional significa tenir en compte que **les discriminacions no actuen de manera aïllada**: poden combinar-se per gènere, origen, discapacitat, salut mental, edat, etc. Quan redactem textos administratius, hem d’evitar etiquetes que reforcin aquestes discriminacions i optar per formes neutres que no invisibilitzin ni estigmatitzin.

**Regla de la inversió és una tècnica per detectar biaixos:**

- Invertim el gènere o la categoria dubtosa en la frase.
- Si la frase continua sonant exclouent o estranya, indica que hi ha biaix, cal reformular amb formes neutres.

**Per què és important?**

- Evita masculí genèric i categoritzacions discriminatòries.
- Centra el missatge en l’objectiu, no en característiques personals.
- Respecta la diversitat i garanteix igualtat en la comunicació institucional.





EVITA	VERSIÓ INCLUSIVA AMB PERSPECTIVA INTERSECCIONAL
Es convoca els treballadors immigrants discapacitats a la sessió informativa.	Es convoca el personal municipal que compleixi els requisits a la sessió informativa.
Els alumnes estrangers hauran de presentar el DNI.	L'alumnat haurà de presentar un document d'identitat vàlid.
Els participants amb problemes mentals han d'avisar abans.	Les persones participants que necessitin adaptacions poden comunicar-ho prèviament.
Els afectats per depressió han de portar informe mèdic.	Les persones amb diagnòstic de depressió han de portar informe mèdic.
Els immigrants hauran de presentar la documentació.	Les persones que han fet un procés migratori han de presentar la documentació.
Els discapacitats tenen accés preferent.	Les persones amb discapacitat tenen accés preferent.
Els voluntaris amb mobilitat reduïda han d'arribar abans.	Les persones voluntàries que necessitin suport d'accessibilitat poden arribar amb antelació.
Els malalts mentals no poden participar en aquest programa.	Les persones amb diagnòstic de salut mental poden participar en aquest programa amb adaptacions si cal.
Els treballadors i les treballadores afectats per malalties cròniques han de comunicar-ho.	Les persones de la plantilla que necessitin adaptacions per motius de salut poden comunicar-ho.
Els alumnes amb discapacitat auditiva han de portar intèrpret.	L'alumnat que necessiti intèrpret pot sol·licitar-ho prèviament.

## PRINCIPIS APLICATS

- **Eliminar etiquetes estigmatitzats** (immigrants, discapacitats, malalts mentals).
- **Prioritzar formes neutres** (personal, alumnat, persones participants).
- **Centrat en l'objectiu** (ajuts socials, requisits, adaptacions), no en la condició personal.
- **Respectar interseccionalitat**: no pressuposa gènere, origen ni condició.

## 5. Diversitat funcional i salut

Els criteris per redactar textos administratius amb diversitat funcional i salut són aquells que **permeten incloure el respecte a la dignitat de les persones**, eviten estigmatitzacions i garanteixen un llenguatge inclusiu. L'objectiu és prioritzar la persona davant la condició, evitar eufemismes o termes despectius, concretar quan sigui rellevant i no caure en tòpics paternalistes.

EVITA	VERSIÓ INCLUSIVA
Els discapacitats hauran de presentar la sol·licitud abans del 15 de gener.	Les persones amb discapacitat hauran de presentar la sol·licitud abans del 15 de gener.
Els minusvàlids tenen accés preferent.	Les persones amb discapacitat tenen accés preferent.
Aquest servei està pensat per a persones especials.	Aquest servei està pensat per a persones amb discapacitat o diversitat funcional.
Es farà una sessió per a persones amb discapacitat.	Es farà una sessió per a persones amb discapacitat intel·lectual (si és rellevant especificar).
Històries de superació: els nostres herois amb discapacitat.	Experiències sobre accessibilitat i drets de les persones amb discapacitat.
Els malalts mentals hauran de demanar cita prèvia.	Les persones amb diagnòstic de salut mental hauran de demanar cita prèvia.
Aquest taller és per a persones normals i especials.	Aquest taller és per a totes les persones, amb o sense discapacitat.
La cega ha sol·licitat una plaça.	La persona amb ceguesa ha sol·licitat una plaça.
Els subnormals no poden participar en aquest programa.	Les persones amb discapacitat intel·lectual poden participar en aquest programa.
Els afectats per depressió han de portar informe mèdic.	Les persones amb diagnòstic de depressió han de portar informe mèdic.

### EXEMPLES APLICATS EN CONTEXT ADMINISTRATIU

- Convocatòria:** Evita: «Es convoca els discapacitats a la reunió.»  
Inclusiu: «Es convoca les persones amb discapacitat a la reunió.»
- Cartellera:** Evita: «Servei per a persones especials.»  
Inclusiu: «Servei per a persones amb diversitat funcional.»
- Correu informatiu:** Evita: «Els malalts mentals han de demanar cita.»  
Inclusiu: «Les persones amb diagnòstic de salut mental han de demanar cita.»

## 5.1. Persona davant de la condició

Cal evitar: «Els discapacitats hauran de presentar la sol·licitud abans del 15 de gener.»

Versió inclusiva: «Les persones amb discapacitat hauran de presentar la sol·licitud abans del 15 de gener.» (Prioritza la persona, no la condició.)

## 5.2. Evitar eufemismes i expressions despectives

A evitar: «Aquest servei està pensat per a persones especials.»

Versió inclusiva: «Aquest servei està pensat per a persones amb discapacitat o diversitat funcional. (Evita eufemismes com "especials" que infantilitzen o invisibilitzen.)

## 5.3. Concretar quan cal

A evitar: «Es farà una sessió per a persones amb discapacitat.»

Versió inclusiva: «Es farà una sessió per a persones amb discapacitat intel·lectual.» (Si la informació és rellevant, especifica el tipus de discapacitat.)

## 5.4. Evitar to paternalista o relats de "superació"

A evitar: «Històries de superació: els nostres herois amb discapacitat.»

Versió inclusiva: «Experiències sobre accessibilitat i drets de les persones amb discapacitat.» (Centra't en drets i accessibilitat, no en tòpics heroics.)

## 5.5. Salut mental: evitar "boig", "malalt mental"

A evitar: «Els malalts mentals hauran de demanar cita prèvia.»

Versió inclusiva: «Les persones amb diagnòstic de salut mental hauran de demanar cita prèvia.» (Evita etiquetes estigmatitzants; usa "persona amb diagnòstic de...".)

## 5.6. Altres exemples ràpids

A evitar: «Els minusvàlids tenen accés preferent.»

Inclusiu: «Les persones amb discapacitat tenen accés preferent.»

A evitar: «Aquest taller és per a persones normals i especials.»

Inclusiu: «Aquest taller és per a totes les persones, amb o sense discapacitat.»

### QUÈ VOL DIR CADA PRINCIPI?

- **Persona davant la condició:** No etiquetar (els discapacitats), sinó dir les persones amb discapacitat.
- **Evitar eufemismes:** No "persones especials" ni "normals"; són termes que infantilitzen.
- **Concretar quan cal:** Si és rellevant, especificar el tipus de discapacitat (discapacitat intel·lectual).
- **Evitar to paternalista:** No parlar d'"herois" ni "superació"; centrar-se en drets i accessibilitat.
- **Salut mental:** Evitar "boig", "malalt mental"; preferir "persona amb diagnòstic de...".

## 6. Antiracisme: expressions i alternatives

**Cal eliminar del llenguatge administratiu** aquelles expressions que perpetuen prejudicis racials, estereotips o connotacions negatives. El llenguatge és una eina poderosa: si fem servir termes racistes o colonials, reforcem discriminacions. Per això, cal substituir-los per formes neutres, descriptives i respectuoses.

EVITA	VERSIÓ INCLUSIVA
Persona il·legal	Persona en situació administrativa irregular
Persones de color	Persona negra / afrodescendent / racialitzada
Treballes com un negre	Treballes molt / de valent
Vaig al paki / al xino	Vaig al supermercat / a una botiga
Feina de xinos	Feina feixuga / complicada
Mercat negre	Mercat clandestí

### QUÈ VOLEM DIR AMB CADA EXEMPLE?

- Persona il·legal → Persona en situació administrativa irregular  
Ningú és "il·legal"; la situació és administrativa, no la persona.
- Persones de color → Persona negra / afrodescendent / racialitzada  
"De color" és un eufemisme que invisibilitza identitats concretes. Millor usar termes respectuosos i contextualitzats.
- Treballes com un negre → Treballes molt / de valent  
Aquesta expressió té origen colonial i racista. Substituïm-la per una descripció neutra.
- Vaig al paki / al xino → Vaig al supermercat / a una botiga  
Definir una botiga pel suposat origen del propietari és discriminatori. Fem servir el tipus d'establiment.
- Feina de xinos → Feina feixuga / complicada  
Associar treball dur a una nacionalitat és racista. Substituïm per adjectius neutres.
- Mercat negre → Mercat clandestí  
Evitem associar "negatiu" amb "negre"; usem termes descriptius.

## 7. LGTBIQ+: respecte i llenguatge

Cal garantir que la comunicació institucional no vulneri drets ni reforci estereotips sobre identitats i orientacions sexuals. **El llenguatge és clau per transmetre respecte i evitar discriminacions.**

### Què significa i què implica?

#### ■ **Nom i pronoms preferits**

Cada persona té dret a ser anomenada pel nom i pronoms amb què s'identifica. Preguntes com «quin és el teu nom de veritat?» són invasives i invaliden la identitat. Implica: adaptar la comunicació a la preferència individual i evitar qüestionar la identitat.

#### ■ **Evitar "canvi de sexe"; preferir "afirmació de gènere, trànsit, procés de transició..."**

El terme "canvi de sexe" és incorrecte i reduccionista: les intervencions mèdiques o legals no canvien el gènere, l'afirmen. Es recomana utilitzar termes com "trànsit", "procés de transició" o "afirmació de gènere", adaptant el llenguatge al context i respectant sempre com s'autodefineix la persona.

#### ■ **No preguntar "estàs operat del tot?"**

Aquest tipus de preguntes són invasives i basades en estereotips sobre els cossos trans. Implica: no fer preguntes sobre processos mèdics; centrar-se en el respecte i la funcionalitat comunicativa.



## 7. LGTBIQ+: respecte i llenguatge

EVITA	VERSIÓ RESPECTUOSA I INCLUSIVA
Quin és el teu nom de veritat?	Quin nom prefereixes que fem servir?
Canvi de sexe	Reafirmació de gènere
Estàs operat del tot?	(No es pregunta; no és rellevant per a la comunicació administrativa)
Els transsexuals hauran de presentar documentació addicional.	Les persones trans poden presentar la documentació habitual.
Els homosexuals tenen accés al servei.	Totes les persones tenen accés al servei, independentment de la seva orientació sexual.
No se't nota gens que ets...	(Evitar comentaris sobre aparença; no són pertinents en context administratiu)
Els gais i lesbianes poden inscriure's.	Les persones interessades poden inscriure's (sense etiquetar per orientació).
Formulari per a canvi de sexe	Formulari per a tràmits de reafirmació de gènere
Els trans hauran d'aportar certificat mèdic.	Les persones que ho necessitin poden aportar la documentació requerida (sense condicionar per identitat).
Aquest servei no és per a persones LGTBIQ+.	Aquest servei és per a totes les persones.

### PRINCIPIS APLICATS

- **Respectar identitat i pronoms:** preguntar de manera neutra (quin nom prefereixes?).
- **Evitar terminologia obsoleta o invasiva:** no "canvi de sexe", no preguntes sobre cirurgies.
- **Eliminar etiquetes innecessàries:** no condicionar l'accés per orientació o identitat.
- **Centrar-se en drets i funcionalitat:** el servei és per a totes les persones.

## 8. Comunicació digital i imatge

Convé garantir que la informació que publiquem en canals digitals (web, xarxes socials, vídeos, cartellera digital) sigui accessible, inclusiva i lliure de biaixos visuals. Això implica **aplicar bones pràctiques** tant en el contingut textual com en el visual.

### Què significa i què implica?

#### ■ Afegir alt text a imatges; subtítols i audiodescripció quan calgui

- Què és? L'alt text és una descripció breu que s'afegeix a les imatges perquè les persones amb discapacitat visual puguin entendre el contingut mitjançant lectors de pantalla.
- Implica: descriure la imatge de manera clara i rellevant ("Fotografia d'un grup de persones en una reunió municipal").
- Subtítols i audiodescripció: els vídeos han d'incloure subtítols per a persones amb discapacitat auditiva i audiodescripció per a persones amb discapacitat visual.

#### ■ Web accessible: mida de text, contrast, espaiat; evitar textos dins imatges i continguts autoactualitzats

- Què és? Garantir que la web compleixi criteris d'accessibilitat (WCAG): text llegible, contrast adequat, espaiat suficient.
- Implica: evitar textos incrustats en imatges (no llegibles per lectors de pantalla) i continguts que s'actualitzen automàticament (dificulten la navegació).

#### ■ Hashtags inclusius; evitar masculí genèric

- Què és?  
Els hashtags han de ser neutres i representatius (#ComunitatEducativa en lloc de #ElsAlumnes).
- Implica: evitar etiquetes que invisibilitzin col·lectius o reforcin estereotips.

EVITA	VERSIÓ RESPECTUOSA I INCLUSIVA
Publicar una imatge sense descripció.	Afegir alt text: "Fotografia d'un grup de persones en una reunió municipal".
Vídeo sense subtítols.	Afegir subtítols i, si cal, audiodescripció.
Text dins d'una imatge promocional.	Text en HTML + imatge amb alt text descriptiu.
Hashtag: #ElsAlumnesParticipen	Hashtag: #ComunitatEducativaParticipa
Cartell amb contrast baix (text gris sobre fons blanc).	Cartell amb contrast adequat (text negre sobre fons clar o blanc sobre vermell corporatiu).
Publicació amb emojis que reforcen estereotips (👨🏫 per "direcció").	Publicació amb icones neutres o sense estereotips (📄 per "documentació").
Web amb contingut que s'actualitza automàticament.	Web amb contingut estàtic o actualització manual amb avís.
Formulari sense camps accessibles per lector de pantalla.	Formulari amb etiquetes HTML correctes i camps descriptius.
Publicació amb masculí genèric: "Benvinguts al festival".	Publicació inclusiva: "Benvinguda a totes les persones al festival".
Infografia sense contrast adequat.	Infografia amb contrast alt i text llegible.

## PRINCIPIS APLICATS

- **Accessibilitat digital** (alt text, subtítols, contrast, lectura fàcil).
- **Inclusió lingüística** (hashtags neutres, evitar masculí genèric).
- **Evitar barreres visuals i tècniques** (text dins imatges, continguts dinàmics).

## 9. Plantilles corporatives

És molt recomanable **disposar de models estandarditzats** que garanteixen que totes les comunicacions municipals siguin clares, inclusives i accessibles, respectant els criteris de llenguatge neutre i bones pràctiques digitals. Aquestes plantilles són útils per convocatòries, notes de premsa, cartells, publicacions a xarxes i correus informatius.

### Què implica?

- Unificar el to institucional: llenguatge clar, inclusiu i respectuós.
- Evitar masculí genèric i etiquetes: usar formes neutres (personal, alumnat, ciutadania).
- Garantir accessibilitat: alt text en imatges, contrast adequat, subtítols en vídeos.
- Facilitar la feina: plantilles plug-and-play per a cada àrea del cartipàs.



## 9.1. Formes neutres recomanades per àrees

ÀREA	FORMES RECOMANADES (NEUTRES)
Educació	Alumnat, famílies, equip docent, comunitat educativa
Cultura	Públic, artistes, equip de producció, comunitat cultural
Esports	Equip, tècnic/a, plantilla, afició, comunitat esportiva
Joventut	Jovent, entitats juvenils, equip dinamitzador
Serveis Socials	Persones usuàries, equips professionals, comunitat
Salut	Professionals de salut, usuariat, comunitat
Ocupació	Persones demandants, empreses, formadores, personal tècnic
Medi Ambient	Ciudadania, veïnat, entitats ambientals, equip tècnic
Mobilitat	Persones usuàries, veïnat, personal tècnic
Urbanisme/ Habitatge	Veïnat, comunitat, personal tècnic, promotora
Turisme/ Patrimoni	Visitants, guia, sector turístic, comunitat patrimonial
Igualtat	Ciudadania, entitats, serveis, equip tècnic
Comunicació	Mitjans, gabinet, portaveus, ciudadania

## 9.2. Convocatòria (models per àrees)

Es convoca el **\*\*[personal / ciudadania / veïnat]\*\*** a **\*\*[reunió/taller/acte]\*\*** de **\*\*[àrea]\*\*** per **\*\*[objectiu concret]\*\***.

ÀREA	FORMES RECOMANADES (NEUTRES)
Educació	Es convoca la comunitat educativa al taller "[títol]". Requisits d'accessibilitat: [interpretació/subtítols/rampa].
Cultura	Benvinguda a totes les persones assistents a "[títol]". Alt text al cartell i subtítols al vídeo.
Esports	Es convoca l'equip i la comunitat esportiva a la sessió informativa sobre "[títol]".
Serveis Socials	Es convoca les persones usuàries i l'equip professional a la reunió de seguiment.
Ocupació	Es convoca les persones participants del programa "[nom]" a la sessió d'orientació.
Medi Ambient	Es convoca la ciudadania a la jornada de neteja del litoral. Punts d'accessibilitat: [detall].

## 9.3. Nota de premsa (esquelet inclusiu)

- Titular inclusiu: [forma neutra, específica].
- Entradeta: què, qui, quan, on, objectiu (formes neutres).
- Cos: dades i cites (respectant noms i pronoms preferits).
- Imatges: alt text; evitar estereotips.
- Peu de foto: descriptiu i neutre.

## 9.4. Cartell (text i accessibilitat)

- Titular curt i inclusiu.
- Text mínim; icones sense estereotips.
- Alt text a versió digital; contrast suficient; mida mínima 12–14 pt.

## 9.5. Publicació a xarxes (copy i alt text)

Copy base: **\*\*Text curt, veu activa i forma neutra\*\***.

Hashtags: #[col·lectiu/tema], #[territori].

Alt text: [descripció de la imatge].

## 9.6. Correu informatiu (intern/extern)

Bon dia,

Us informem que [tema].

Per a qualsevol dubte, escriviu a [correu] o truqueu al [telèfon].

Gràcies,

[Nom i càrrec]

## 10. Checklist corporatiu

Revisa el contingut que vols emetre i comprova que totes les respostes siguin afirmatives:

- Evita el masculí genèric?
- Utilitza Formes neutres?
- Respecta noms i pronoms?
- Evita estereotips?
- Inclou alt text i, si cal, subtítols/audiodescripció?
- Text clar (veu activa), concret i breu?



**GUIA**

**DE COMUNICACIÓ CLARA  
I LENGUATGE INCLUSIU**