



xtpt xarxa
turisme per
a tothom

Turisme per a Tothom o turisme accessible

ACCÉS
ÚS
GAUDI



Per què parlem avui de turisme per a tothom?



87 M a Europa

4,4 M a l'Estat espanyol

14,5% de la població
a Catalunya

Del programa a la Xarxa de Turisme per a Tothom

- ✓ L'ACT va iniciar el programa de Turisme per a Tothom l'any 2008.
- ✓ Basat en la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.
- ✓ Membres de l'European Network of Accessible Tourism (ENAT) i de la International Social Tourism Organization (ISTO).



Xarxa de Turisme per a Tothom - Objectiu

Posicionar Catalunya com una destinació de turisme per a tothom

- ⇒ Oferint una oferta de valor i qualitat,
- ⇒ Que generi un valor diferencial,
- ⇒ I que millori la competitivitat de la destinació respecte altres destinacions europees i de la mediterrània.

xtpt xarxa
turisme per
a tothom

Xarxa de Turisme per a Tothom – Eixos de treball

1. Governança
2. Autodiagnosi
3. Formació
4. Promoció

xtpt xarxa
turisme per
a tothom

Eina d'autodiagnosi en accessibilitat per espais turístics

proa

Proa11y.com



Eina d'autodiagnosi en accessibilitat per espais turístics

proa

Proa11y.com

1.

Registre

2.

Qüestionari

3.

Resultats

4.

Millores

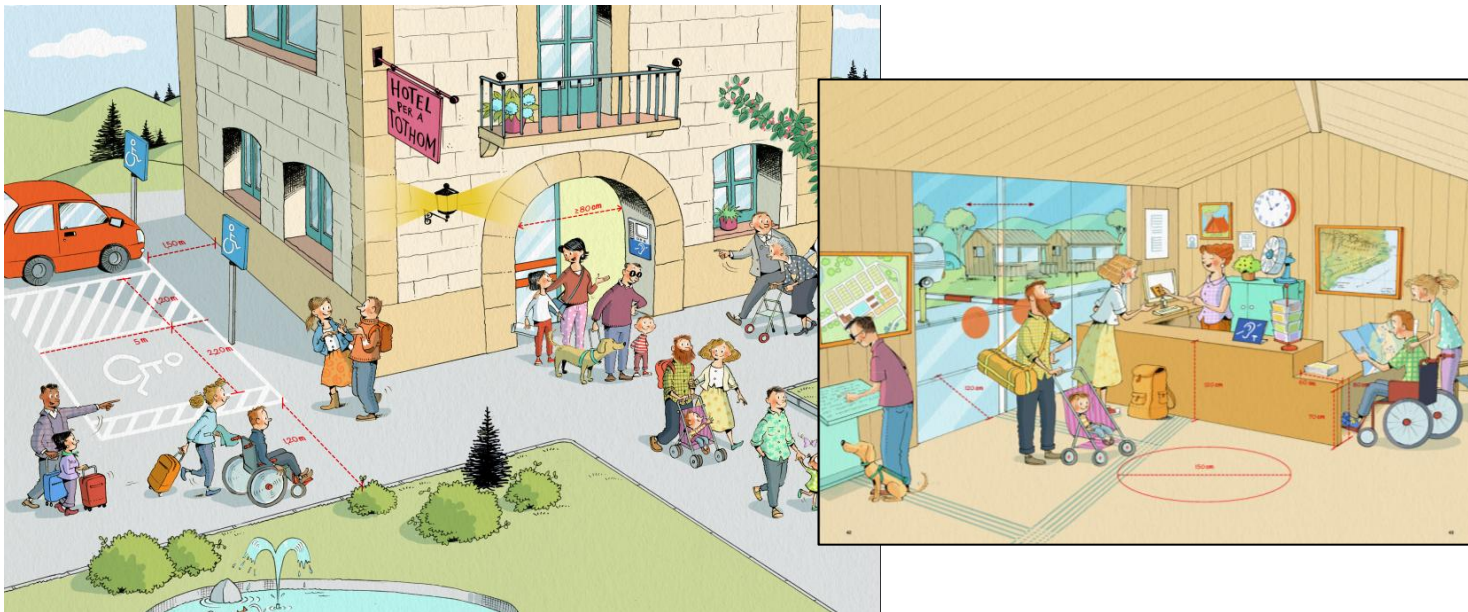
Manual Turisme per a Tothom



Per descomptat, m'agrada viatjar i conèixer llocs diferents i ho faig sovint amb la meva família, nosaltres quatre i el meu gos pigall Oliver. Aquí tens uns consells per fer-me sentir com un client més:

- En primer lloc i abans de res, pregunta'm si necessito ajuda. No et llencis, encara que sigui amb la millor voluntat, per oferir-me ajuda, ja que potser no la necessito. I tingues present que ajudar-me a fer alguna cosa no vol dir fer-ho per mi.
- Identifica't quan te'm posis al costat i et dirigeixis a mi, i comunica'm quan te'n vagis.
- No moguis mai de lloc el meu bastó o qualsevol de les meves coses.

Manual Turisme per a Tothom



Glossari de l'accessibilitat turística

[illegible]



1A BAULA: PLANIFICACIÓ, INFORMACIÓ I RESERVES

IMPACTA EN: pàgines web d'informació i reserves/agències de viatge.

OBJECTIUS: saber si la informació prèvia sobre la destinació, els recursos turístics, els subministres a les persones usuaris és accessible.



3A BAULA: ALLOTJAMENT

IMPACTA EN: hotels, establiments turístics, apartaments...

OBJECTIUS: conèixer l'oferta turística en allotjaments accessibles d'una destinació.



2A BAULA: TRANSPORT D'ARRIBADA I SORTIDA A LA DESTINACIÓ

IMPACTA EN: infraestructures de transport (aeroports, estacions de tren, autobus urbans i terminals marítimes); vehicles de transport; operadors de transport (línies aèries, companyies ferroviàries i navieres).

OBJECTIUS: conèixer si els serveis de transport d'arribada internacional en la destinació complien amb elements accessibles.



4A BAULA: RESTAURACIÓ

IMPACTA EN: establiments i empreses de restauració.

OBJECTIUS: conèixer l'oferta accessible d'establiments dedicats a la restauració d'una destinació turística.



5A BAULA: TRANSPORT URBÀ I INTERURBÀ EN LA DESTINACIÓ

IMPACTA EN: infraestructures i serveis d'estacions, infraestructures de parada (marquesines...), autobus, metro, tràvia, operadors de transports.

OBJECTIUS: conèixer si els serveis de transport de la destinació complien amb elements accessibles; aportar una base de creació d'indicadors per a altres tipus de transport urbans i interurbans.



INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

Es refereix a la informació de què disposem abans, durant i després del viatge. Quan estem en un entorn o destinació determinada, fa referència a la disponibilitat d'elements que donen a conèixer allò que tenim i succeeix al nostre voltant. Des de pàgines web oficials i del sector, informació sobre l'accessibilitat del lloc; fins a panells d'informació, alarmes, sistemes de megafonia i programes específics per a persones amb necessitats especials, entre d'altres.



QUÈ POTS FER:

- Utilitzar sistemes d'alerta visual per a les persones amb discapacitat auditiva.
- Utilitzar sistemes acústics per a les persones amb discapacitat visual.
- Utilitzar taulells més baixos per les persones més baixes o visualment de cadira de rodes.
- Ofereix informació i documentació accessible (lletres de servei, pla d'evacuació, targetes/ clau de les habilitacions...).
- Ofereix sistemes de guiatge per geolocalització.



PREGUNTA:

- Hi ha una retolació apropiada per saber què succeeix en el meu entorn?
- Hi ha placons d'informació, sistemes d'alerta, informació acústica, taulells específics per informar-se o terminals d'interfície?
- Estan senyalitzats? Com?





USABILITAT

Fa referència a la possibilitat d'interactuar amb els elements que es posen a disposició del públic. En aquest apartat s'inclouen el mobiliari, el material urbs, les rèquises d'emissió de billets de viatge, els caixers, etc.



QUÈ POTS FER:

- Gradual l'algada dels elements d'ús públic.
- Fer proves amb diferents col·lectius de persones per mesurar el nivell d'usabilitat.
- Inclou àrees de descans accessibles i distància d'una a l'altra.



PREGUNTA:

- Puc interactuar amb els elements d'ús públic?
- Puc utilitzar el mobiliari autònomament?
- L'equipa una?
- Puc ferure dirers d'un caixer automàtic si no veig bé?

15

Glossari de l'accessibilitat turística

3a baula: Allotjament

INDICADORS D'ALTRES SERVEIS ACCESSIBLES:

- % d'altres serveis accessibles que no depenguin de la gestió de l'aeroport/estació (botigues, cafeteries, ...)
- % de vehicles/material mòbil que disposen de places reservades per a persones amb discapacitat.
- % d'infraestructures de transports amb lavabos adaptats operatius (en bon estat d'utilització, oberts per a ús públic, ...)
- % de material mòbil que disposa de lavabos adaptats.

INDICADORS DE MATERIAL MÒBIL: VEHICLES DE TRANSPORT DE VIATGERS (AVIÓ, TREN O VAIXELL):

- % de vehicles/material mòbil que disposen de places de viatge per a usuaris de cadira de rodes.
- % de vehicles/material mòbil que serveixen menús especials.
- En el cas dels trens, % de vehicles/material mòbil que disposen de sistemes propis d'embarcament accessibles (elevadors embarcadors, rampes automàtiques o manuals, etc.).

INDICADORS D'OPERADORS DE TRANSPORT (AEROLÍNIES, COMPANYIES FERROVIÀRIES O NAVILIERES):

- % d'operadors de transport amb un protocol de transport i emmagatzematge de cadira de rodes.
- % d'operadors de transport amb un protocol d'evacuació específic de persones amb discapacitat.
- % d'operadors de transport amb un sistema de gestió de l'accessibilitat.
- % d'operadors de transport que disposen d'un certificat d'accessibilitat.
- % d'operadors de personal de transport amb formació en atenció a persones amb discapacitat (personal de terra i abordatge).

INDICADORS D'HOTELS I ESTABLIMENTS SIMILARS: INFRAESTRUCTURA I SERVEIS:

- % d'allotjaments que compten amb accés amb transport públic adaptat en els voltants.
- % d'allotjaments que disposen d'accés propi, % d'aquells que compten amb places d'aparcament reservades.
- % d'allotjaments amb informació i documentació accessible (carta de serveis, menús, pla d'evacuació, etc.).
- % d'allotjaments amb un protocol d'evacuació específic per a persones amb discapacitat.
- % d'allotjaments en els quals existeix un sistema de gestió de l'accessibilitat.
- % d'allotjaments que tenen un certificat d'accessibilitat.

4a baula: Restauració

INDICADORS D'ALTRES SERVEIS ACCESSIBLES:

- % d'allotjaments amb almenys un accés accessible.
- % d'allotjaments amb almenys un itinerari interior accessible.
- % d'allotjaments amb personal qualificat amb formació en atenció a persones amb discapacitat.
- % d'allotjaments amb habilitacions accessibles per a persones amb mobilitat reduïda.
- % d'allotjaments amb altres serveis accessibles (cafeteria, restaurant, sala de reunions, gimnàs, spa, piscina, etc.).
- % d'allotjaments amb servei de restauració que adapten les necessitats nutricionals especials als seus usuaris.

INDICADORS D'HOTELS I ESTABLIMENTS SIMILARS: EMPRESSES HOTELERES:

- % d'empreses hoteleres amb un sistema de gestió de l'accessibilitat.
- % d'empreses hoteleres amb un certificat d'accessibilitat (turístic, genèric o privat).
- % d'empreses hoteleres amb personal amb formació específica en atenció a persones amb discapacitat.

INDICADORS EN ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ: INFRAESTRUCTURA I SERVEIS:

- % dels establiments de restauració amb aparcament propi, % d'aquells que compten amb places d'aparcament reservades.
- % d'establiments de restauració que disposen d'un accés accessible.
- % d'establiments de restauració que disposen d'informació i documentació accessible (carta de serveis, menús, pla d'evacuació, etc.).
- % d'establiments de restauració que disposen d'espais habilitats i mobiliari compatible amb l'ús per part de persones amb discapacitat.
- % d'establiments de restauració amb barra (de bar, de bufet lliure) i d'aquests, el % dels quals sigui accessible.
- % d'establiments de restauració amb un protocol d'evacuació específic per a persones amb discapacitat.
- % d'establiments de restauració amb un sistema de gestió de l'accessibilitat.
- % d'establiments de restauració amb un certificat d'accessibilitat.
- % d'establiments de restauració amb un itinerari accessible des de l'accés fins a la zona del menjador.

5a baula: Transport urbà i interurbà en la destinació

INDICADORS EN ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ - EMPRESSES DE RESTAURACIÓ:

- % d'establiments de restauració amb personal format específicament en atenció a les persones amb discapacitat.
- % d'establiments de restauració que adapten els seus menús a necessitats nutricionals específiques.
- % d'establiments de restauració amb lavabos accessibles.

INDICADORS EN ESTABLIMENTS DE RESTAURACIÓ - EMPRESSES DE RESTAURACIÓ:

- % d'empreses de restauració que disposen d'un sistema de gestió de l'accessibilitat.
- % d'empreses de restauració que disposen d'un certificat d'accessibilitat.

INFRAESTRUCTURA I SERVEIS D'ESTACIONS:

- % d'estacions que compten amb places d'aparcament reservades per a persones amb discapacitat.
- % d'estacions amb informació accessible: sistema de venda de bitllets, pantalles dinàmiques de sortida/entrada, etc.
- % d'estacions de metro que compten amb aplicacions mòbils oficials i accessibles d'informació de passatgers.
- % de mobiliari d'estacions (taulells, cadenes, màquines expenedores, etc.) que són accessibles.
- % d'estacions amb un sistema de gestió de l'accessibilitat.
- % d'estacions amb un protocol d'evacuació específic per a persones amb discapacitat.
- % d'estacions amb un certificat d'accessibilitat.
- % d'estacions amb itineraris accessibles des de l'entrada fins a les andanes.
- En cas que l'embarcament no sigui a nivell, % d'estacions amb sistemes d'embarcament per a persones amb mobilitat reduïda (plataformes elevadores, rampes a nivell, ...)
- % d'estacions amb personal format en atenció a les persones amb discapacitat.
- % d'estacions amb personal d'acompanyament, assistència i atenció a persones amb discapacitat.
- % d'estacions en les quals són accessibles altres serveis (consignes, botigues, cafeteries, etc.).
- % d'estacions amb lavabos adaptats operatius (en bon estat d'utilització, oberts per al seu ús, etc.).

Formació Turisme per a tothom: per on començo?

#formacióturismecat

Inici Edwiser Forms

Q Inicieu la sessió



Innovació en producte i servei turístic

Com crear valor regeneratiu dins de l'experiència enoturística?

Experiències Enogastronòmiques

📅 Horari: 18 de juny de 9 a 14h
⌚ Durada: 5 hores
💻 Modalitat: Streaming

Inscriu-te

Més informació

NOU



Sostenibilitat, accessibilitat i responsabilitat social

Curs en línia: Turisme accessible per a tothom. Per on començo?

📅 Horari: del 19 de juny al 31 de juliol en horari lliure
⌚ Durada: 4 hores
💻 Modalitat: MOOC

Inscriu-te

Més informació



Comunicació i promoció de productes o serveis

Comercialització de les experiències enogastronòmiques a través del web i canals propis

Experiències Enogastronòmiques

📅 Horari: 19 de juny de 9 a 14h
⌚ Durada: 5 hores de formació + 1 hora formació individualitzada
💻 Modalitat: Streaming

Inscriu-te

Més informació



Sostenibilitat, accessibilitat i responsabilitat social

Gestió de residus en empreses enogastronòmiques

Experiències Enogastronòmiques

📅 Horari: 20 de juny de 9 a 14h
⌚ Durada: 5 hores de formació + 1 hora formació individualitzada
💻 Modalitat: Streaming

Inscriu-te

Més informació



INSCRIPCIONS TANCADES

Sostenibilitat, accessibilitat i responsabilitat social

Curs en línia: Aplicació de la circularitat en el turisme

📅 Horari: del 7 d'abril al 31 de maig en horari lliure
⌚ Durada: 4 hores
💻 Modalitat: MOOC

Inscripcions tancades

Més informació

Formació Turisme per a tothom: per on començo?



L'accessibilitat és **imprescindible** per al 10% de la població,
necessària per al 40%
i còmoda per a tots.



Turismeperatothom.act@gencat.cat

Marta Pedrico

xtpt xarxa
turisme per
a tothom