

The background of the entire page is a complex, teal-colored geometric pattern. It consists of numerous overlapping, irregular lines and shapes that create a sense of depth and movement, resembling a stylized architectural or crystalline structure. The pattern is most dense at the top and bottom edges, framing the central white text area.

# LES CORTS BARRIS INCLUSIUS

TI

EL TURISME INCLUSIU  
COM A GENERADOR DE RIQUESA

INFORME 2014



# ÍNDEX

AGRAÏMENTS	05
PRÒLEG	06
1. PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI	08
2. QUÈ ENTENEM PER TURISME INCLUSIU	12
2.1 Definint l'accessibilitat	12
2.2 Qui requereix productes accessibles?	14
2.3 Marc general de l'accessibilitat en el turisme	16
2.4 El turisme accessible com a dret social. Cap a un turisme per a tothom	22
3. EL TURISME ACCESSIBLE COM A OPORTUNITAT DE NEGOCI	24
3.1 Quantificant el mercat del turisme accessible	24
3.2 Caracteritzant la demanda del turisme accessible	29
3.3 Caracteritzant l'oferta de turisme accessible	35
3.3.1 Principals limitacions i barreres per un turisme més inclusiu	35
3.3.2 La situació actual: característiques de l'oferta de productes turístics accessibles	47
3.4 Les oportunitats i beneficis de promoure l'accessibilitat en el turisme	52
4. EL TURISME INCLUSIU AL DISTRICTE DE LES CORTS	54
4.1 L'accessibilitat i el turisme al Districte de les Corts	54
4.2 Oportunitats i reptes per al foment d'un turisme inclusiu al Districte de les Corts	67
5. CONCLUSIONS i RECOMANACIONS	70
BIBLIOGRAFIA	80



## AGRAÏMENTS

L'equip d'investigació vol agrair a totes les persones que han col·laborat, directament o indirectament, en el desenvolupament del present estudi.

En primer lloc, a les persones amb discapacitat i les associacions que les representen que han participat en el *focus group* organitzat en el marc del present estudi i que han compartit les seves experiències i vivències personals a l'hora de viatjar.

D'altra banda, als establiments hotelers del Districte de les Corts, així com (gràcies al suport del Gremi d'Hotels de Barcelona) de tota la ciutat, que han respost a un qüestionari per valorar el seu nivell d'accessibilitat, proporcionant així informació molt valuosa per a les conclusions i recomanacions del present estudi.

També volem donar les gràcies als experts que hem entrevistat al llarg de l'estudi, per compartir amb nosaltres la seva visió sobre la temàtica i inspirar algunes de les pràctiques destacades que s'inclouen en l'informe.

Per últim, volem agrair la disposició de les persones del Districte de les Corts que en tot moment han coordinat i facilitat el desenvolupament de la recerca.



## PRÒLEG

*“Torno a casa després de dues setmanes de vacances. L’avió aterra a mitjanit i mentre espero que surti l’equipatge faig balanç dels quinze dies passats a Barcelona en companyia de la meva assistenta personal, la Dominique.*

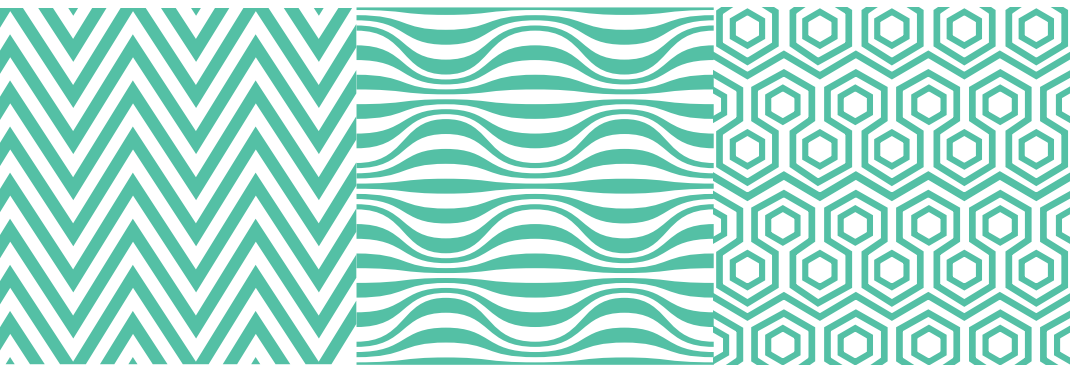
*Me n’havien parlat sovint, m’havien recomanat que la visités, i ara n’entenc els motius. Després d’haver recorregut més de mitja Europa i alguna ciutat del nord dels Estats Units, aquest any li tocava el torn a Barcelona.*

*Són moltes les coses de la ciutat que m’han captivat: el seu llegat modernista, l’obertura al mar, la seva oferta cultural, de lleure, la gastronomia, el clima i, sobretot, la seva gent.*

*Però potser el millor de tot ha estat poder-me sentir com a casa sense ser-hi, poder perdre’m sense trobar obstacles ni limitacions; poder-me desplaçar i arribar a qualsevol lloc com la resta de visitants, i principalment haver-me sentit tractada amb normalitat i naturalitat des del coneixement i reconeixement de la diversitat.*

*Més tard o més d’hora tinc clar que hi tornaré, i fins aleshores explicaré als meus amics l’experiència viscuda.*

*He conegut una ciutat amigable i compromesa amb uns valors universals que es fonamenten en els drets de les persones. En poques paraules, una ciutat pensada i preparada per acollir tothom”.*



Aquest testimoni imaginari hauria de ser el que poguessin fer quan se'n van totes les persones que amb algun tipus de discapacitat o limitació visiten Barcelona. Un col·lectiu que viatja i que consumeix serveis com la resta de turistes. Es tracta de pensar en clau universal, i d'entendre que allò que fem o oferim ha de poder estar a disposició i ser accessible per a tothom. Abordar una acció com aquesta implica molts sectors i agents que operen a la ciutat: hostaleria, restauració, comerç, equipaments culturals, de lleure, espai públic, transport, etc.

Cal continuar avançant, i fer d'aquesta ciutat un referent internacional en el tracte i l'atenció a aquests col·lectius. Tot això en un moment en què Barcelona és al capdamunt de les capitals europees en volum de turistes, una dada que cal tenir present per gestionar adequadament el fenomen.

L'informe que us presentem a continuació pretén mostrar algunes accions dutes a terme des de l'àmbit legal i normatiu, així com també algunes bones pràctiques desenvolupades en diversos indrets. Per acabar, es proposen un seguit de recomanacions que poden ajudar a entendre per què cal apostar per un model de Turisme Inclusiu.

Barcelona, octubre de 2014

## 1. PRESENTACIÓ DE L'ESTUDI

L'informe que ara presentem s'emmarca en el projecte de l'**Espai d'Inclusió de les Corts** iniciat l'any 2013: **un espai d'acció, reflexió i interacció on el conjunt d'agents implicats s'uneixen per compartir i generar coneixement i experiència en el camí d'aprofundir en la definició i l'impuls d'estratègies per a una societat inclusiva.**

La inclusió és, en aquest sentit, un concepte ampli, que va més enllà de la simple privació d'ingressos i que s'estén a l'educació, la salut, els serveis socials, l'equitat de gènere i el respecte als drets dels ciutadans. La inclusió reconeix la diferència com un valor i el conflicte com una oportunitat de desenvolupament personal i social. L'objectiu d'aquest Espai és, per tant, fer del barri de les Corts "un barri inclusiu", un barri socialment just i accessible, on els veïns gaudeixen d'una bona qualitat de vida i tenen igualtat d'oportunitats, siguin quines siguin les seves capacitats sensorials, físiques, psíquiques o intel·lectuals.

Un barri inclusiu es caracteritza per reconèixer la dignitat de totes les persones que l'integren; per fomentar la participació activa i el principi d'autonomia, que implica el dret a viure de forma independent i a ser inclòs en la comunitat; per situar la persona en el centre de la planificació i les decisions polítiques, i per la seva accessibilitat i capacitat d'integrar tots els individus que el conformen.

El que entenem per "turisme inclusiu", "turisme per a tothom" o "turisme accessible" forma part també del que caracteritza un barri inclusiu, i és un sector cada vegada més rellevant i que cal entendre no només des del seu vessant social, sino també econòmic. El canvi demogràfic que pateixen les societats contemporànies, amb un envelliment progressiu de la població, així com certes tendències en el turisme mundial, reforcen el potencial que suposa un turisme accessible per a tothom.

Tal i com assenyala l'OMT en la seva última resolució sobre l'accessibilitat en el turisme, aquest s'ha convertit en el sector de major volum i de més ràpid creixement del món i continua creixent de manera constant any rere any. Amb més de mil milions de turistes internacionals l'any 2013 i representant el 9% del PIB mundial<sup>1</sup>, els països estan incorporant cada vegada més el turisme com a part de les seves estratègies de desenvolupament nacional, considerant-lo un motor eficaç de creixement econòmic i desenvolupament inclusiu, capaç de generar ocupació i benestar per a les comunitats.

Aquest és el cas també d'Espanya, on el turisme ha estat tradicionalment un dels grans motors de l'economia, aportant

---

<sup>1</sup> UNWTO (2014): *Tourism Highlights*.





al voltant de l'11% del PIB. Per la seva banda, Barcelona s'està convertint en els darrers anys en una de les ciutats amb més afluència de turistes del món, amb un nou rècord de visitants l'any 2013, en què es van superar els 7,5 milions de visitants allotjats en establiments hotelers de la ciutat, als quals s'han d'afegir els més de 2,5 milions de persones que la van visitar com a part d'un creuer<sup>2</sup>. El turisme representa ja el 14% del PIB de la ciutat i les previsions auguren un creixement sostingut en el nombre de visitants per als propers anys.

Així doncs, garantir **que tot individu tingui els mateixos drets a l'hora de fer turisme independentment de les seves capacitats i limitacions físiques, sensorials, intel·lectuals o, fins i tot, econòmiques**, és cada vegada més un aspecte clau per a la consecució de societats plenament inclusives, però a més comporta un impacte econòmic molt notable. Així ho reconeix la Unió Europea amb la posada en marxa de diverses iniciatives en aquest àmbit que volen demostrar que incrementar l'accessibilitat en la indústria turística i apostar per un turisme més social està alineat amb els objectius de l'estratègia de Lisboa, especialment pel que fa al desenvolupament econòmic i de l'ocupació. Malauradament, la indústria turística encara no ha fet prou atenció al tema de l'accessibilitat i, malgrat els esforços i avenços que s'han produït en les darreres dècades (sent Barcelona una ciutat pionera en aquest sentit), encara hi ha molt camí per

recórrer. Continua existint una certa exclusió en l'actual indústria turística que força les persones amb necessitats especials d'accés a haver d'escollir la seva destinació, allotjament, mitjà de transport i oferta lúdica no pas en funció de les seves preferències i desitjos, sino en funció del seu nivell d'accessibilitat i, per tant, de les probabilitats de poder gaudir independentment d'aquests productes i de tenir una experiència segura i satisfactòria.

El present estudi vol posar de manifest que garantir l'accessibilitat en el turisme no és només una qüestió de drets humans, sino una oportunitat de negoci clau en un entorn altament competitiu i amb necessitat de diferenciació i qualitat.

---

<sup>2</sup>TURISME DE BARCELONA, 2014.

## Objectius i metodologia de l'estudi

Els objectius del present estudi són:

- \_ Presentar els principals trets del turisme accessible i mostrar l'estat de la qüestió a nivell internacional.
- \_ Determinar les dimensions econòmiques del turisme accessible i posar de manifest l'oportunitat de negoci que representa la consecució d'un turisme més inclusiu.
- \_ Presentar pràctiques destacades.
- \_ Formular recomanacions per a la consecució d'un turisme més inclusiu, especialment per a la indústria turística del Districte de les Corts de Barcelona.

L'estudi s'ha dut a terme utilitzant diferents metodologies d'investigació. D'una banda, s'ha basat en una revisió extensa de la literatura sobre aquesta temàtica. D'altra banda, s'han utilitzat diverses fonts directes:

- \_ S'ha dut a terme un focus group amb persones amb necessitats especials d'accés i associacions de l'àmbit de la discapacitat del Districte de les Corts.
- \_ D'altra banda, s'han dut a terme entrevistes amb experts clau, especialment proveïdors de serveis turístics accessibles.

- \_ A més, s'ha realitzat un qüestionari adreçat al sector hotelier de la ciutat de Barcelona per valorar el seu nivell d'accessibilitat, així com la visió sobre aquesta temàtica. La col·laboració del Gremi d'Hotels de Barcelona ha estat fonamental per aconseguir la implicació dels hotels que han participat en la recerca.





“L’accessibilitat és un element fonamental de tota política de turisme responsable i sostenible. És una qüestió de drets humans i és també una extraordinària oportunitat de negoci. Per sobre de tot, hem d’adonar-nos que el turisme accessible no és només bo per a les persones amb discapacitat o amb necessitats especials, sinó que és bo per a tothom”.

**Taleb Rifai, secretari general de l’OMT**

## 2. QUÈ ENTENEM PER TURISME INCLUSIU

### 2.1. Definint l'accessibilitat

Què és l'accessibilitat? No hi ha una definició d'aquest terme extrapolable a tots els camps, així que no ens ha d'estranyar trobar-nos amb diferents aproximacions al fet de l'accessibilitat. Una definició que ha estat habitualment acceptada és la del Central Coordinating Committee for the Promotion of Accessibility for the Disabled (CCPT) (1996): «*L'accessibilitat és una característica bàsica de l'entorn construït. És la condició que possibilita l'acció d'arribar, entrar, sortir i utilitzar els habitatges, els comerços, els teatres, els parcs i els llocs de treball. L'accessibilitat permet a les persones participar en les activitats socials i econòmiques per a les quals s'ha concebut l'entorn construït*»<sup>3</sup>. La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, publicada el 2007, segueix aquesta línia de pensament quan regula de forma clara l'accessibilitat «a fi que les persones amb discapacitat puguin viure independentment i participar plenament en tots els aspectes de la vida».

La Llei 51/2003, de 2 de desembre, la defineix com **la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes o instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma**

**més autònoma i natural possible.** Pressuposa l'estratègia de «*disseny per a tothom*» i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que s'hagin d'adoptar.

Per «disseny per a tothom» o «disseny universal» entenem el disseny de productes i entorns que puguin ser utilitzats per totes les persones, en la major mesura possible, sense necessitat d'adaptació ni de disseny especialitzat. La intenció del concepte de disseny universal és la de simplificar la vida per a tothom en fer els productes, les comunicacions i l'entorn construït més utilitzables per més persones amb poc o cap cost addicional. El concepte de disseny universal s'adreça a totes les persones, de totes les edats, mides i habilitats<sup>4</sup>.

El disseny universal és, per tant, un concepte poderós, amb una forta justificació ètica però també financera. Presuposa una comprensió profunda de l'àmplia gamma d'habilitats humanes al llarg de la vida d'un individu. L'aplicació creativa d'aquest concepte es tradueix en productes i serveis que són utilitzables per la majoria de les persones, independentment del seu nivell

<sup>3</sup> IMSERSO (1996): *Concepto europeo de accesibilidad*. CEAPAT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

<sup>4</sup> CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN (1995): *Universal Design*, North Carolina State University.

## ***Cada barrera que s'elimina ens apropa una mica més a la consecució d'una societat justa***

de capacitat o discapacitat, la qual cosa els fa més àmpliament comercialitzables i rendibles.

Des d'aquest punt de vista, la manca d'accessibilitat implica una pèrdua de la qualitat de vida per a qualsevol persona i, especialment, per a les persones amb discapacitats. Així queda de manifest en el document de la Comissió Europea “*Cap a una Europa sense barreres*”<sup>5</sup>, basat en la premissa que, més que les limitacions funcionals, són les barreres de l'entorn les que dificulten la qualitat de vida de les persones i poden fomentar-ne l'exclusió social.

**Un entorn dissenyat per a tothom suposa, en definitiva, un benefici per al conjunt de la societat, atès que totes les persones són susceptibles de tenir limitacions o condicionants en algun moment de la vida.** Alhora, esdevé un element fonamental per a la consecució d'una societat basada en la igualtat de drets i d'oportunitats. Tal com destaca l'equip d'expert Helios (1995), ***cada barrera que s'elimina ens apropa una mica més a la consecució d'una societat justa***<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> EUROPEAN COMMISSION (2000): *Cap a una Europa sense barreres per a les persones amb discapacitat*.

<sup>6</sup> HELIOS, Equipo expertos Helios (1995): *Social Integration*. Annual Report. Brussel·les.

## **Principis del disseny universal**

### **Igualtat d'ús:**

El disseny ha de ser fàcil i adequat a tothom. Totes les persones l'han de poder fer servir igual o, com a mínim, de forma equivalent.

### **Flexible:**

S'ha d'adaptar a diferents preferències i maneres d'utilitzar-lo

### **Simple i intuïtiu:**

Ha de ser comprensible per tothom independentment de l'experiència, coneixements o nivell de concentració

### **Informació fàcil de percebre:**

L'usuari ha de poder intercanviar informació fàcilment, independentment de les seves capacitats sensorials o les condicions ambientals

### **Tolerant a errors:**

El disseny ha de minimitzar els possibles casos d'error que l'usuari pot cometre i que porten a conseqüències no desitjades

### **Poc esforç físic:**

El disseny ha de permetre ser usat amb el mínim esforç possible

### **Dimensionat adequat:**

Les mesures i espais han de ser apropiats per ser usats per qualsevol usuari independentment de la seva edat, mida, posició o mobilitat

## 2.2. Qui requereix productes accessibles?

Acabem de veure, per tant, que l'accessibilitat no és una qüestió relativa únicament a les persones amb discapacitat sinó que és una qüestió que ens afecta a tots. En aquest sentit, és interessant recordar la Classificació Internacional del Funcionament, la Discapacitat i la Salut (CIF)<sup>7</sup> de l'OMS, que posa les nocions de “salut” i “discapacitat” en una nova perspectiva. D'una banda, posa de manifest que qualsevol persona pot experimentar en un moment de la seva vida una merma de la seva salut i, com a conseqüència, un cert grau de discapacitat. Això pot ocórrer per raons d'obesitat, per causa d'un accident de trànsit, per convalescència, etc. D'altra banda, la CIF emfatitza que **les limitacions funcionals de les persones amb discapacitat no rau en tant en les deficiències com en les condicions de l'entorn en què aquestes persones han de dur a terme la seva activitat**. A més, no enfoca la discapacitat només com una qüestió mèdica o una disfunció biològica, sinó que posa de manifest els aspectes socials de la discapacitat. D'acord amb aquesta concepció, l'entorn pot disposar d'elements facilitadors, que promouen l'autonomia personal, o d'elements de barrera, que la dificulten i esdevenen generadors de situacions de dependència per a les persones amb discapacitat. La dependència en aquest context, seria el resultat d'un conjunt de relacions socials, econòmiques i polítiques que porten a l'existència de barreres limitants, així com d'actituds que fomenten l'exclusió i la segregació.

*Les limitacions funcionals de les persones amb discapacitat no rau en tant en les deficiències com en les condicions de l'entorn en el qual aquestes persones han de dur a terme la seva activitat*

Parlar d'accessibilitat és, per tant, parlar de barreres, ja siguin de caràcter físic o arquitectònic, de caràcter comunicatiu o de caràcter sociocultural. Des d'aquesta perspectiva més àmplia és fàcil entendre que l'existència de barreres no suposa dificultats només per a les persones amb discapacitats sino que pot implicar una limitació per a qualsevol persona en un moment determinat, tal com es reflecteix a la pàgina següent.

I és que, tradicionalment, en el disseny i la construcció s'ha treballat sobre el supòsit de persones de talla i possibilitats mitjanes. No obstant això, els edificis i els serveis per a “les persones mitjana” no són igualment accessibles de forma automàtica per a tothom. En realitat, no existeix una persona amb les proporcions i capacitats mitjanes. Cada persona es desvia de la mitjana en major o menor grau. *Les múltiples “desviacions” respecte de la mitjana evidencien que els éssers humans només tenen una cosa en comú: cada persona és un ésser específic pel que fa a les seves capacitats*<sup>8</sup>.

Per la seva banda, l'Organització Mundial del Turisme fa seva aquesta línia d'argumentació quan defineix les persones amb

---

<sup>7</sup> IMSERSO (2001): Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Madrid.

<sup>8</sup> CERMI (2005): *Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas*.

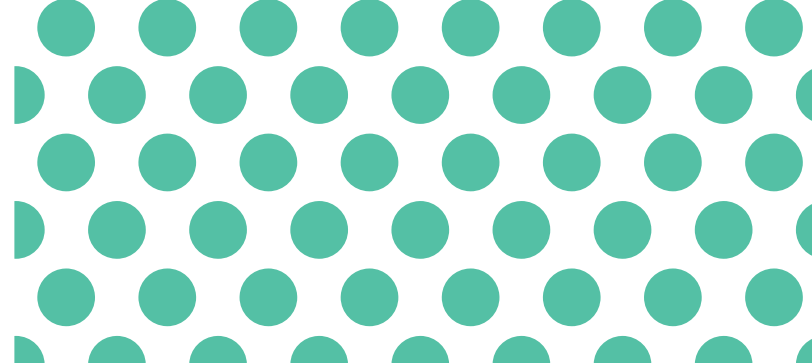
<b>Barreres vinculades a l'entorn construït urbà i / o edificat</b>	<p>Tota estructura edificatòria, instal·lació o entorn, dissenyat en funció dels valors antropomètrics i funcionals de “Normalitat”, que s’oposa a la seva utilització, accés o gaudi per part de les persones que no responen a aquest perfil.</p>	<p>Persones amb mobilitat reduïda          Persones amb discapacitats manuals, sensorials i cognitives          Persones amb dificultats per manipular          Gent gran          Pares / mares amb cotxets per a nens          Persones amb alguna desavantatge temporal causada per accident          Dones embarassades          Persones que traslladen paquets o equipatges          Persones obeses o de talla gran amb dificultat per desplaçar-se          Persones enanes o de talla petita</p>
<b>Barreres vinculades al transport i sistema de mobilitat</b>	<p>Tot obstacle o impediment que troben determinades persones en qualsevol sistema de mobilitat o transport públic, per estar dissenyat en funció dels valors antropomètrics i funcionals de “Normalitat”.</p>	<p>Persones amb discapacitats cognitives o mentals          Persones amb deficiències visuals          Persones cegues          Persones amb deficiències auditives          Persones sordes          Persones amb incapacitat en la parla          Gent gran          Nens i nenes          Analfabets funcionals          Persones amb dificultats per manipular          Persones sense coneixement o habilitat per l’ús de les noves tecnologies          Persones que desconeixen la llengua d’interacció</p>
<b>Barreres vinculades a la interacció amb l'entorn, ús de les noves tecnologies de comunicació i informació</b>	<p>Senyalització, mitjans de comunicació, serveis d’informació, màquines i / o mecanismes d’operació, dissenyats en funció dels valors mentals i funcionals de normalitat, davant els quals les persones amb habilitats reduïdes pel que fa a visió, comunicació i comprensió, veuen limitada la seva capacitat d’interacció amb l’entorn, la seva capacitat per la comunicació i la seva capacitat per a la recepció de la informació.</p>	<p>Persones afectades per qualsevol tipus de discapacitat i persones grans</p>
<b>Barreres culturals i socials</b>	<p>Actituds i hàbits socials i culturals amb components de compassió i estigmatització cap a les persones amb discapacitat, considerades com a malalts crònics, el desenvolupament individual de les quals es veu limitat per la seva pròpia discapacitat, mentre que consideren que la seva superació necessitarà mesures individualitzades, que l’ajudaran a encaixar en una societat “normal”.</p>	

discapacitat com aquelles a qui les barreres de l'entorn on es troba i les barreres actitudinals obstaculitzen la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb la resta de persones, en els viatges, allotjaments i altres serveis turístics<sup>9</sup>. També l'OMT, per tant, entén la discapacitat com un producte social i no pas com un atribut de l'individu.

Des d'aquesta perspectiva, no són només les persones amb discapacitats les que es veuen beneficiades per una major accessibilitat en l'entorn construït sinó tothom. És a dir, **l'accessibilitat és un requisit de l'entorn que necessitem tots, però només en som conscients quan ens manca**, quan apareixen barreres que ens la limiten. És per aquest motiu que al llarg de l'estudi, en referir-nos als individus i col·lectius afavorits per una major accessibilitat, i seguint la terminologia del *Libro Verde de la Accesibilidad en España*, parlarem de Persones Beneficiàries de la Supressió de Barreres (en endavant, PBSB).

### 2.3. Marc general de l'accessibilitat en el turisme

L'atenció a l'accessibilitat en el sector turístic té els seus inicis en la dècada dels vuitanta, però no és fins als noranta que rep un impuls important per part de diversos organismes



internacionals. És en aquesta dècada, a més, quan comencen a sorgir les primeres lleis i normatives per regular els drets de les persones amb discapacitat, alhora que es comencen a aplicar aquets drets a diferents àmbits d'activitat, entre els quals el turístic. No podem referir-nos, però, a l'existència de normes o reglamentacions sobre l'accessibilitat en el turisme a nivell internacional, però sí a diversos programes i declaracions que, si bé no comporten l'obligatorietat, han creat les bases per al seu desenvolupament.

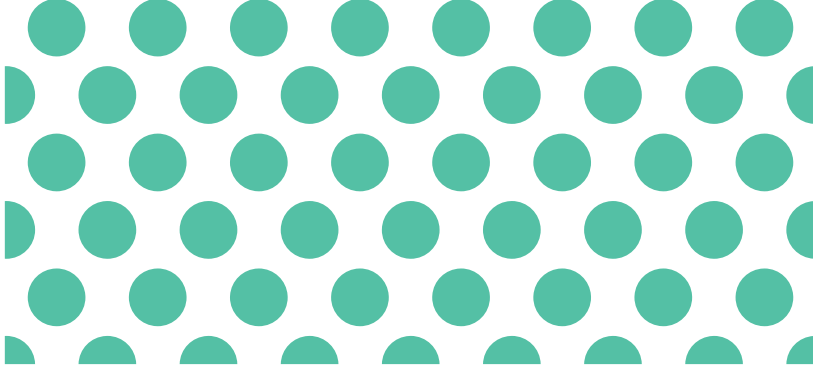
#### El marc internacional

És l'Organització Mundial del Turisme (OMT) qui, l'any 1980, associa per primera vegada els conceptes de turisme i accessibilitat en la Declaració de Manila. En aquest document es reconeix que el turisme és un dret fonamental i necessari per al desenvolupament humà i es recomana als Estats membres legislar els serveis turístics. Aquesta Declaració representa l'inici d'un seguit de resolucions i declaracions per part de l'OMT adreçades a sensibilitzar la indústria turística sobre la necessitat d'assolir un turisme més responsable, accessible i inclusiu així com a donar recomanacions per a la seva implementació.

---

<sup>9</sup> UNWTO (2014): *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*.





L'any 1991, l'organització publica la resolució *Creant oportunitats turístiques per a les persones amb discapacitats en els anys 90*. L'any 2002 signa la Declaració de Cape Town amb la qual requereix explícitament la consecució d'un turisme responsable, capaç de garantir l'accessibilitat per a les persones amb necessitats especials, fent una crida al turisme per ser una experiència social inclusiva i accessible per a tothom. El 2005, l'Assemblea General de l'Organització actualitza la resolució de 1991 i aprova la titulada *Cap a un turisme accessible per a tothom*, a la qual seguirà una nova declaració el 2009: *Declaració sobre la facilitació dels desplaçaments turístics*, i la més recent, el 2013, fruit de la col·laboració amb la Fundació ONCE i ENAT (Xarxa Europea per al Turisme Accessible): *Recomanacions de l'OMT per a un turisme accessible per a tothom*. Amb aquest seguit de declaracions l'OMT insta els Estats a vetllar per l'accessibilitat dels establiments turístics, la disponibilitat d'instal·lacions especials per a persones amb discapacitat sense cost addicional, la publicació d'informació detallada sobre la disponibilitat d'aquests serveis i la formació especial del personal turístic. Fa seus, a més, els principis generals recollits en l'article 3 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat i convida els Estats a complir-los.

En l'última resolució de 2013 s'afirma que: *avui dia, el sector turístic reconeix que les persones amb discapacitat tenen els*

---

## La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitats

---

Aprovada al 2006, el propòsit de la convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans, així com les llibertats fonamentals per totes les persones amb discapacitat, i promocionar el respecte de la seva dignitat inherent. Dins les persones amb discapacitat s'hi inclouen les que tenen deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini que, en interactuar amb diverses barreres, poden impedir la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

---

### Els principis de la convenció són:

---

- a) El respecte de la dignitat inherent, l'autonomia individual, inclosa la llibertat de prendre les pròpies decisions, i la independència de les persones;
  - b) La no-discriminació;
  - c) La participació i la inclusió plenes i efectives a la societat;
  - d) El respecte per la diferència i l'acceptació de les persones amb discapacitat com a part de la diversitat i la condició humanes;
  - e) La igualtat d'oportunitats;
  - f) L'accessibilitat;
  - g) La igualtat entre l'home i la dona;
  - h) El respecte a l'evolució de les facultats dels nens i les nenes amb discapacitat i al seu dret a preservar la seva identitat.
-

*mateixos drets a les oportunitats i serveis turístics: viatges independents, instal·lacions accessibles, personal amb formació adequada, informació fiable i un màrqueting inclusiu. Atès que la demanda de turisme accessible per a tothom va en augment, avui es considera més com una oportunitat que com una obligació. Si el sector turístic vol mantenir i desenvolupar la qualitat, la sostenibilitat i la competitivitat, hauria de donar suport i desenvolupar el turisme d'accés universal, ja que ofereix avantatges per a tothom.*

### El marc europeu

Pel que fa a Europa, des de les institucions de la Unió Europea es reconeix el dret de totes les persones a la igualtat davant la llei, així com la protecció contra la discriminació, drets que es recullen en la Carta Europea dels Drets Fonamentals, així com en el Conveni Europeu per a la protecció dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals. La UE reconeix el dret a una forma de vida independent, a una ocupació i a la seguretat. També reconeix que als ciutadans amb discapacitats no se'ls hauria de negar l'accés als beneficis i oportunitats derivats de l'oci, els viatges i el turisme, sempre en condicions de comoditat i seguretat, i que en l'actualitat es troben a disposició d'altres ciutadans europeus.

L'any 2003 se celebra l'Any Europeu de les Persones amb Discapacitats, que culmina amb l'aprovació d'un Pla d'Acció Comunitari a favor d'un turisme accessible recomanant la supressió d'obstacles, la implicació dels Estats en el desenvolupament del turisme per a persones amb discapacitat i l'intercanvi d'informació en aquest àmbit. Entre les iniciatives que proposa el Consell Econòmic i Social Europeu per aconseguir un turisme accessible, destaquen:

- Garantir que les persones amb discapacitat tinguin dret real i efectiu a l'accés regular i normalitzat als béns i serveis turístics.
- Assegurar que els problemes de mobilitat o de comunicació no serviran mai de base per prohibir, negar, limitar o condicionar el seu accés als béns i serveis turístics en igualtat de condicions que la resta dels ciutadans.
- Els poders públics promouran programes i accions adreçats a fomentar l'accessibilitat i l'eliminació progressiva de barreres i obstacles de tota mena que impedeixin o dificultin a les persones amb discapacitat l'accés amb seguretat i comoditat a serveis turístics satisfactoris.
- Les autoritats públiques i els agents privats que operen en l'àmbit turístic hauran de tenir molt en compte, a efectes d'oferir avantatges tarifaris i de contractació de productes i



serveis turístics, la situació d'objectiu desavantatge de la qual parteixen les persones amb discapacitat, especialment la d'aquelles que necessiten l'ajut o l'auxili de terceres persones.

- La possibilitat d'accés i utilització lliure dels béns i serveis turístics per part de les persones amb discapacitat serà un dels elements que es prendran en consideració a l'hora d'acreditar, atorgar i reconèixer qualificacions de qualitat als establiments i instal·lacions turístiques.
- Tots els materials i serveis d'informació turística han de recollir esments a les condicions d'accessibilitat dels béns i serveis turístics oferts, de manera que les persones amb discapacitat puguin conèixer amb exactitud i anticipadament les possibilitats quant al lliure accés a les ofertes turístiques.

En els darrers anys la Comissió Europea s'ha compromès a augmentar l'accessibilitat en el turisme a través de<sup>10</sup>:

- Crear consciència entre les parts interessades i els agents econòmics del sector turístic.
- Analitzar la demanda i el perfil de comportament dels viatgers amb necessitats especials d'accés i avaluar l'impacte econòmic del turisme accessible per mitjà de l'estudi publicat el juny de 2014 *Impacte econòmic i els patrons de viatge de turisme accessible a Europa*<sup>11</sup>.

- Identificar opcions per millorar la gamma de serveis turístics accessibles.
- Millorar les habilitats específiques del sector per mitjà de la publicació el juny de 2014 de l'estudi *Mapeig d'habilitats i necessitats de formació per millorar l'accessibilitat en els serveis turístics*<sup>12</sup>.
- Millorar la informació sobre el turisme accessible per a les persones amb discapacitat.
- Recolzar el turisme social per mitjà de la iniciativa Calypso, que preten facilitar els viatges a les destinacions de vacances europees a les persones que normalment no poden fer-ho, ajudant alhora les economies locals a desestacionalitzar la demanda turística.

Una mostra significativa del creixent interès sobre el tema a Europa és la creació l'any 2006 de l'ENAT (European Network for Accessible Tourism), a partir d'un projecte impulsat per nou

---

<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index_en.htm)

<sup>11</sup> Disponible a [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index_en.htm)

<sup>12</sup> Disponible a [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index_en.htm)

---

## Codi de Conducta de l'ENAT per a les empreses i proveïdors turístics

---

**1. Reconeixement de la igualtat de drets:** Reconeixem que totes les persones tenen el dret a gaudir del turisme, independentment del seu origen o habilitats, i treballarem per promoure aquest dret en les nostres activitats.

**2. Atenció personalitzada:** Donem la benvinguda a tots els clients i fem de la satisfacció de les seves necessitats individuals la nostra prioritat.

**3. Eliminació i prevenció de les barreres d'accés:** Estem compromesos amb la planificació i la realització de millores en la nostra infraestructura, productes, serveis i informació, utilitzant un "disseny per a tots", per tal d'eliminar o reduir al mínim les barreres d'accés i contribuir al desenvolupament sostenible i accessible del turisme per a tothom.

**4. Millora dels nostres coneixements, competències i habilitats:** Ens comprometem a seguir les "bones pràctiques" i orientacions per a l'accessibilitat del turisme proporcionades per ENAT, així com amb la formació contínua del personal per tal que tingui en compte el respecte a la diversitat humana i la consciència sobre la discapacitat, assegurant que tots els clients són rebuts i atesos adequadament.

---

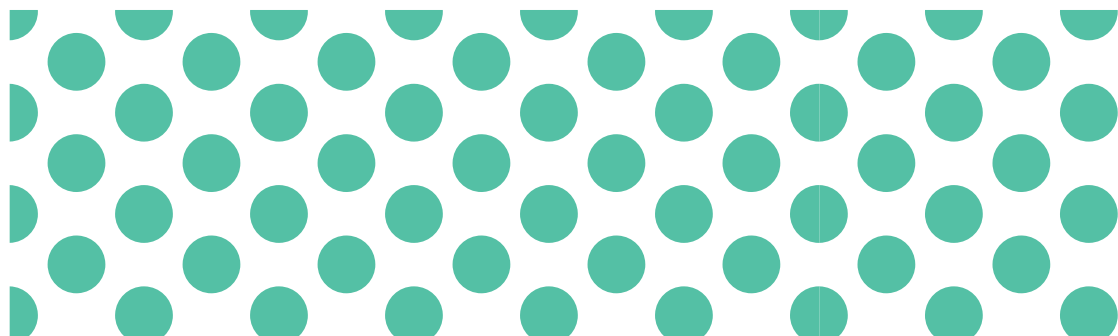
**5. Monitorització:** La nostra organització garantirà l'avaluació del servei al client, així com la millora de l'accessibilitat, en la mesura de les nostres possibilitats financeres.

**6. Els nostres proveïdors:** Sempre que sigui possible, treballarem amb proveïdors que també reconguin i respectin els principis continguts en el Codi de Bona Conducta ENAT.

**7. Gestió de les queixes:** La nostra organització té un procediment de reclamació a disposició dels clients perquè puguin informar del seu possible descontentament amb les nostres publicitat, informació, instal·lacions o serveis. Totes les queixes es gestionaran ràpidament i completament.

**8. Responsabilitat en la gestió:** Considerem bon accés per a tots els visitants com a part de la nostra responsabilitat social més àmplia. El nostre equip de gestió inclou un especialista que s'encarrega de les qüestions d'accessibilitat i que pot ser contactat pel personal i els clients.

---



organitzacions de sis Estats membres i finançat en els seus inicis per la Comissió Europea. Aquesta xarxa publica l'any 2009 el primer segell per reconèixer els esforços per promoure l'accessibilitat en la indústria turística.

La Unió Europea no té, però, competències en matèria de turisme, sinó que són els Estats membres els que, en els darrers anys, han desenvolupat diverses legislacions entorn de l'accessibilitat, definint en alguns casos estàndards tècnics per mesurar el nivell d'accessibilitat. Un dels problemes que encara afronta el sector és que els diferents sistemes de mesura no estan harmonitzats i encara no existeix un conjunt d'estàndards que sigui compartit per tots els Estats.

### El marc estatal

Pel que fa a Espanya, les lleis sobre l'accessibilitat troben el seu fonament dins el marc normatiu de la Constitució espanyola, que estableix que els poders públics promouran les condicions perquè la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra sigui real i efectiva; remouran els obstacles que impedeixin o dificultin la seva plenitud, i facilitaran la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social. En aquest marc es promulga la primera llei sobre la integració social dels

minusvàlids (LISMI) el 1982, la qual inclou referències a la mobilitat i les barreres arquitectòniques. Aquesta llei es renova més de vint anys més tard amb la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'Igualtat d'Oportunitats, No-discriminació i Accessibilitat Universal de les Persones amb Discapacitat (LIONDAU), tenint com a objectius bàsics l'establiment de mesures que garanteixin i facin efectiu el dret a la igualtat de les persones amb discapacitat fixat en la Constitució, establint al mateix temps les pautes d'actuació en matèria de discapacitat. La llei es basa en els principis de vida independent, normalització, accessibilitat universal, disseny per a tothom, diàleg civil i transversalitat de les polítiques en matèria de discapacitat.

Malgrat aquesta llei de caràcter estatal, cada comunitat autònoma regula amb especificacions tècniques tot l'àmbit de l'ordenació turística i l'accessibilitat en l'edificació i la comunicació. Per aquest motiu, el nivell d'accessibilitat exigint en les infraestructures turístiques espanyoles pot diferir d'una comunitat a una altra, fet que fa difícil l'homogeneïtzació de criteris a escala estatal.

Cal destacar que **Catalunya va ser capdavantera a l'Estat espanyol en la regulació i la implementació de mesures d'accessibilitat**, amb l'aprovació l'any 1984 del primer decret de supressió de barreres. Des de llavors, han anat sorgint diverses

disposicions normatives en aquesta matèria que han establert les bases per a la supressió de les barreres arquitectòniques i de comunicació, així com la promoció de les ajudes tècniques per tal de millorar la qualitat de vida i l'autonomia de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda. El Projecte de Llei d'Accessibilitat aprovat a principis de 2013 simplifica tota la regulació existent fins ara en aquesta matèria i, a més d'agrupar les normes, estableix els criteris d'aplicació, execució i control, així com un règim de sancions i infraccions. A més, el projecte de llei aborda l'accessibilitat des d'una perspectiva més integral i no només se centra en la supressió de barreres, sinó que posa atenció a l'accessibilitat en altres àmbits, com la comunicació. Per últim, cal destacar que també preveu impulsar un pla de formació adreçat a tècnics i agents que intervenen en els àmbits relacionats amb l'accessibilitat, així com mesures de difusió a la societat en general.

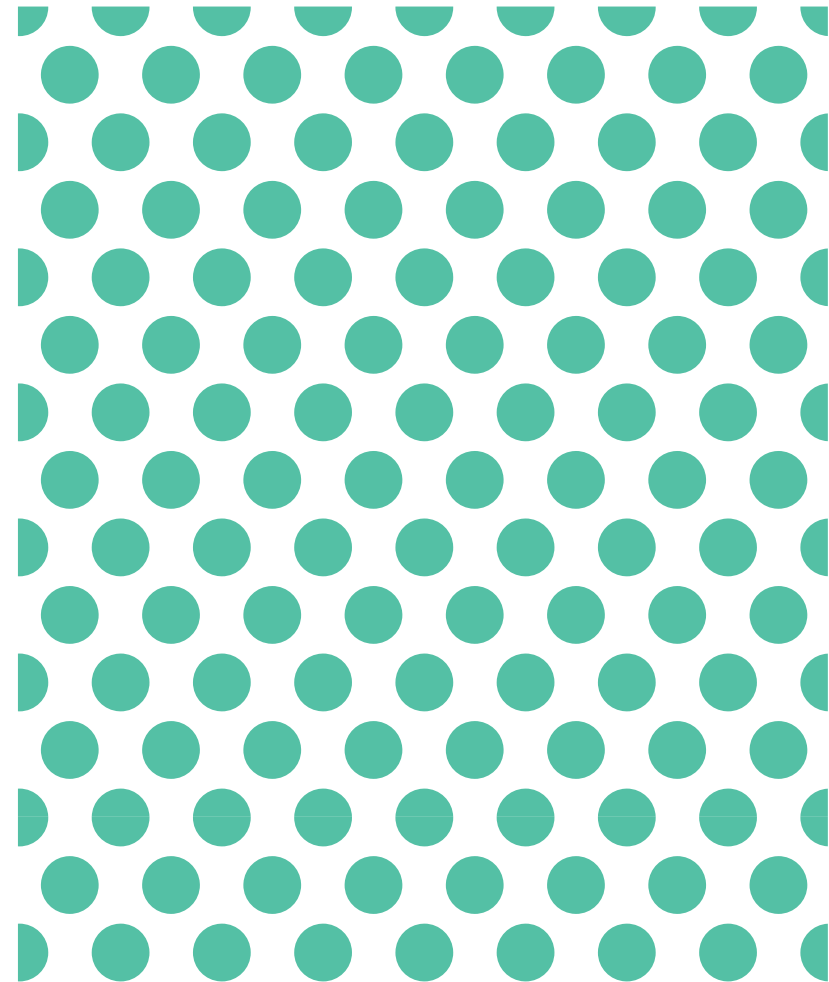
## 2.4. El turisme accessible com a dret social. Cap a un turisme per a tothom

Les aproximacions conceptuals a l'accessibilitat que acabem de veure, així com la determinació dels col·lectius que se'n beneficien i del seu entorn normatiu i legal, posen l'accent en la

seva dimensió social. Així, garantir l'accessibilitat en l'activitat turística implica **possibilitar a totes les persones, independentment de les seves limitacions funcionals, gaudir del seu temps d'oci i participar de l'experiència turística en l'ús dels productes, serveis, entorns i destinacions, de forma independent, segura i amb dignitat**. S'entén, per tant, que cada individu tindrà diferents requeriments d'accés i usabilitat i que les seves demandes dependran de les seves circumstàncies, temporals o permanents.

És en aquest marc conceptual on apareixen els conceptes de "turisme accessible" o "turisme per a tothom", que malgrat sorgir com una expressió més del desig d'autonomia, vida independent i inclusió de les persones amb discapacitats, condueixen a un objectiu generalitzable de qualitat en el turisme que beneficia tota la població. Efectivament, l'accessibilitat turística ha passat a convertir-se en un factor intrínsec a la qualitat turística: ja no es pot concebre un turisme de qualitat quan aquest no és a l'abast de tothom. Així, el concepte de turisme accessible no exclou ningú ni és exclusiu de ningú. Permet ser turistes amb plens drets al 40% de la població mundial, un grup format per les persones amb discapacitat permanent o temporal, per la gent gran, pels nens i les seves famílies, per les dones embarassades, etc.

El concepte de turisme accessible es basa, per tant, en el principi que **el turisme és un dret social fonamental per a tothom**, és a dir, en el dret a la igualtat d'oportunitats, a la no-discriminació i a la integració social, ja que per a les persones amb discapacitat, tant com per a totes les altres, les activitats compreses sota les categories d'oci i turisme són fonamentals per a la qualitat de vida. L'accessibilitat és, doncs, una qüestió de justícia social.





### 3. EL TURISME ACCESSIBLE COM A OPORTUNITAT DE NEGOCI

Acabem de veure que l'accés de les persones amb necessitats especials a l'activitat turística és un dret social fonamental amparat per diverses declaracions i normatives tant a nivell internacional com europeu i estatal. Però el cert és que no és només això. **Assegurar que qualsevol persona pot gaudir dels productes i serveis turístics aporta i pot aportar grans beneficis econòmics per a la indústria turística.** Tal com destacava el President del CERMI: *“La supressió o atenuació d'aquestes barreres que limiten la pràctica del turisme per part de les persones amb discapacitat ve exigida no només pels principis d'igualtat de drets i d'oportunitats i no-discriminació que regeixen en l'àmbit de la Unió Europea i en seus Estats membres, sinó que representa també una mesura eficaç per incorporar nous grups de ciutadans a les activitats relacionades o derivades del turisme, contribuint així al creixement d'un sector econòmic que, sobretot en els països del sud d'Europa, té una directa incidència en la generació de riquesa i d'ocupació per a tota la societat”*<sup>13</sup>. El turisme accessible té, per tant, un vessant econòmic de gran rellevància que ha estat sovint oblidat per part de la indústria.

Són diversos els factors i tendències que sustenten aquesta potencialitat econòmica del turisme accessible. El més important és que, quan parlem d'accessibilitat, no som davant d'un nínxol de mercat, sinó d'un segment de població molt significatiu i que

es preveu que continuarà creixent en el futur. A més, algunes de les característiques específiques del comportament i els hàbits de viatge dels turistes amb necessitats especials d'accés comporten beneficis addicionals per a la indústria, tal com veurem a continuació.

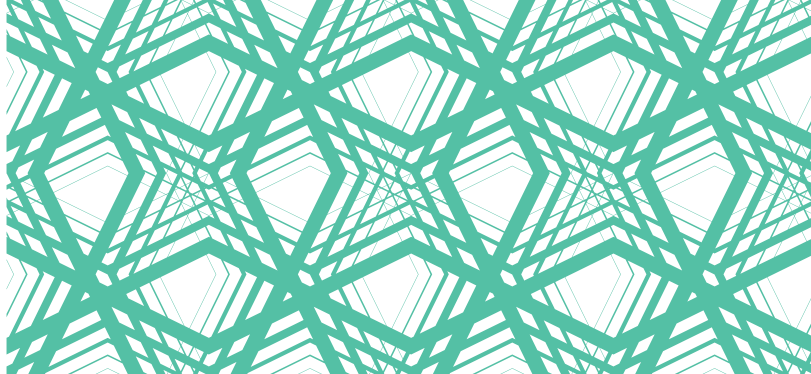
#### 3.1. Quantificant el mercat del turisme accessible

**Un dels fets que explica que el sector turístic no hagi atès prou la qüestió de l'accessibilitat és segurament la manca d'informació estadística fiable sobre el volum de mercat que es beneficia d'una major accessibilitat.** Tal com hem vist anteriorment, no són només les persones amb discapacitats les que se'n veuen beneficiades, sinó que hi ha daltres col·lectius, com la gent gran o les famílies que viatgen amb nens, per a qui l'accessibilitat resulta sovint un requisit fonamental. Un conjunt de col·lectius, les PBSB, per tant, sobre els quals no existeixen estadístiques. Fins i tot si atenem només les estadístiques sobre la discapacitat, ens trobem amb el problema que els diversos països i organismes no tan sols tenen metodologies estadístiques diferents, sinó fins i tot concepcions diferents sobre la discapacitat. Aquesta

---

<sup>13</sup> MARCOS PÉREZ, D.; GONZÁLEZ VELASCO, D. (2003): *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. MAZARS.





diversitat i manca d'homogeneïtat fa que la quantificació del mercat del turisme accessible sigui encara un repte.

De tota manera, malgrat les limitacions esmentades, el cert és que quan parlem del mercat del turisme accessible ens trobem amb xifres ben significatives. D'una banda, les Nacions Unides quantifiquen a les persones amb algun nivell de discapacitat com un 15-20% de la població mundial, mentre que l'Organització Mundial de la Salut estableix que **hi ha aproximadament 1 bilion de persones amb discapacitats al món**<sup>14</sup>. A més, en els països on l'esperança de vida és superior als 70 anys, les persones passen una mitjana de 8 anys, un 11,5% de la seva vida, vivint amb algun tipus de discapacitat. I és que, segons dades de l'Eurobaròmetre 2001, de mitjana, el 59% de les llars europees tenen un membre amb discapacitat i el 38% de la població té un amic amb una discapacitat.

Si ens fixem en Espanya, les dades de l'Enquesta de Discapacitat, Autonomia personal i situacions de Dependència (EDAD 2008) ens mostren que **el nombre total d'espanyols que declara tenir alguna discapacitat és de 3.847.900, que suposa un 8,5% de la població espanyola**. A Catalunya hi ha al voltant de mig milió de persones amb discapacitat reconeguda, dada que suposa aproximadament un 6% de la població<sup>15</sup>.

---

### La discapacitat en xifres a la ciutat de Barcelona

---

A 30 de juny de 2013, la població de Barcelona amb discapacitat reconeguda representa un **8,21% respecte del total de la població de la ciutat** (132.566 persones), una proporció que ha anat augmentant progressivament al llarg dels anys.

---

Cal afegir-hi l'envelliment progressiu de la població en totes les societats desenvolupades. L'any 2009 hi havia més de 730 milions de persones majors de 60 anys, l'equivalent al 10% de la població, i **s'estima que l'any 2050 arribaran al 20% de la població mundial**, amb una cinquena part d'aquest grup amb més de 80 anys<sup>16</sup>. Segons dades de l'Eurostat 2009, a Europa el percentatge de persones majors de 65 anys passarà del 17,1% (84,6 milions de persones) al 30% (151,5 milions de persones) el 2060, moltes de les quals és molt probable que tinguin algun tipus de discapacitat o problema de salut crònic.

---

<sup>14</sup> WORLD HEALTH ORGANIZATION (2011): *World Report on Disability*. Ginebra.

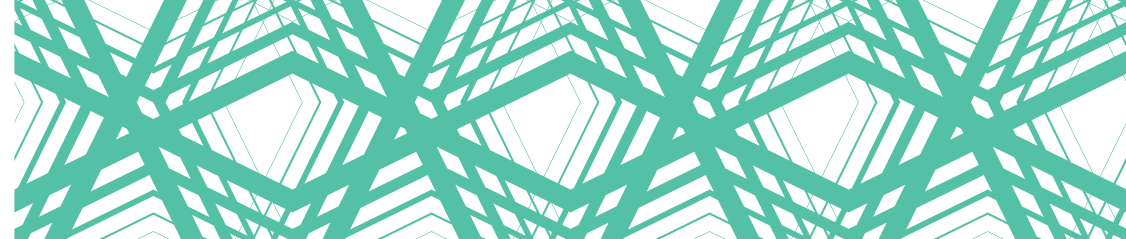
<sup>15</sup> GENERALITAT DE CATALUNYA (2013): Avantprojecte de la Llei d'Accessibilitat.

<sup>16</sup> DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LAS NACIONES UNIDAS (2013): <http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>

Pel que fa a la gent gran a Espanya, l'esperança de vida al nostre país se situa, segons dades de l'INE, en els 77,7 anys per als homes i els 84,4 anys per a les dones. Això implica **que a Espanya hi ha més de 7,5 milions de persones amb una edat compresa entre els 65 i els 80 anys, una xifra que s'espera que augmenti fins els 15,7 milions**<sup>17</sup>. Per la seva banda, a Catalunya es calcula que hi ha un 17% de persones majors de 65 anys, amb un 10% de majors de 75 anys<sup>18</sup>.

No és estrany, per tant, que l'augment de l'anomenat "turisme sènior" sigui identificat per part de l'Organització Mundial del Turisme com una de les tendències de futur més significatives per al sector. Una tendència que té molta importància en el cas de les destinacions turístiques espanyoles i de la Mediterrània, que tradicionalment han rebut una gran proporció de viatgers majors de 65 anys. Segons dades d'HOTREC, la xarxa europea que representa les Oficines Nacionals de Turisme, l'any 2011 les persones majors de 65 anys<sup>19</sup>:

- \_ van representar un 17% del nombre total de turistes;
- \_ van dur a terme un 19% del total de viatges;
- \_ van fer un 22% de les pernотacions;
- \_ van aportar un 20% de la despesa turística.



Lògicament, no totes les persones dels col·lectius esmentats estan interessades o en posició de poder viatjar. En els darrers anys s'han dut a terme diversos estudis que tracten de determinar el percentatge d'individus que, dins d'aquests grups, són potencials viatgers, així com d'establir el percentatge de turistes amb necessitats especials d'accés sobre el nombre total de turistes. Diversos estudis del mercat del turisme accessible a Austràlia estableixen, per exemple, que aproximadament un 11% dels turistes australians tenen algun tipus de discapacitat<sup>20</sup>, mentre que l'enquesta anual als visitants que es duu a terme a la Gran Bretanya va establir que un 12% de persones que havien fet turisme intern l'any 2009 tenien alguna discapacitat o problema de salut crònic.

---

<sup>17</sup> MOLINA, M.; CÁNOVAS, G. (2010). *Turismo accesible, Turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Turismo y accesibilidad*. Universitat Autònoma de Barcelona.

<sup>18</sup> GENERALITAT DE CATALUNYA (2013): *Avantprojecte de la Llei d'Accessibilitat*.

<sup>19</sup> BARRIN, Christian: *Minding the Accessibility Gap: An opportunity and a challenge for the hospitality industry*. HOTREC, Presentació en el marc de la Conferència *Mind the Accessibility Gap*, desenvolupada a Brussel·les el juny de 2014.

<sup>20</sup> BUHALIS, D.; DARCY, S. (eds.) (2010): *Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology*. *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Bristol, Channel View Publications, p. 213-239.



A nivell europeu, l'estudi de la Universitat de Surrey, encarregat per la Comissió Europea l'any 2005 en el marc del projecte OSSATE (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe), va estimar que el mercat potencial de viatgers europeus que es beneficiarien de l'accessibilitat era d'uns 127,5 milions de persones, representant més del 27% de la població europea, dels quals un 70% **està interessat i en posició de viatjar, és a dir, uns 89,3 milions de persones**<sup>21</sup>. Aquesta dada integrava les persones amb discapacitats, les persones grans i aquells individus amb problemes de salut crònics, als quals caldria afegir els familiars, amics i cuidadors que acostumen a viatjar amb elles. **Aquest mateix estudi va quantificar l'impacte econòmic d'aquest segment en un mínim de 83 bilions d'euros (considerant que cada persona amb necessitats d'accés va acompanyada per 0,5 persones) a un màxim de 166 bilions d'euros (quan es considera que va acompanyada de 2 persones com a mitjana)**. Cal tenir en compte, a més, que aquestes xifres encara són més altes, ja que l'estudi està basat en la hipòtesi que els ciutadans europeus passaran les seves vacances a Europa però no inclou els visitants de fora d'Europa que també la visitaran.

Un nou estudi de la Comissió Europea, aquest cop desenvolupat per la Universitat de Surrey i publicat l'any 2014<sup>22</sup>, continua reafirmant el potencial econòmic del sector de l'accessibilitat. Segons la investigació, els viatgers de la UE que van requerir

*El sector turístic europeu està perdent fins a 142.000.000.000 deuros cada any a causa de la deficient infraestructura, els serveis i les actituds envers els viatgers amb necessitats especials d'accés.*

un accés especial, ja sigui per causa de la discapacitat o per l'edat, van dur a terme 783 milions de viatges dins de la regió el 2012, **aportant 356 bilions d'euros i 8,7 milions de llocs de treball a l'economia europea, fet que suposa al voltant del 3% del PIB total de la UE-21 l'any 2012**. El Regne Unit va ser un dels tres principals contribuents, generant més de 86 bilions d'euros i 1,7 milions de llocs de treball en el mercat, el 20% del total de la UE. L'estudi estima que, **si les destinacions europees fossin totalment accessibles, la demanda podria augmentar fins a un 44% cada any, la qual cosa generaria 142 bilions d'euros addicionals i 3,4 milions de nous llocs de treball per a l'economia europea**. L'estudi també fa una estimació del futur creixement d'aquest segment i estableix que, per a l'any 2020,

---

<sup>21</sup> BUHALIS et al. (2006): *Accessibility market and stakeholder analysis*. OSSATE / University of Surrey.

<sup>22</sup> EUROPEAN COMMISSION, DG Enterprise and Industry (2014): *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe-Final Report*.

la demanda interna de turisme accessible de la UE continuarà creixent al voltant de 862 milions de viatges l'any, mentre que la demanda dels mercats internacionals arribarà als 21 milions de viatges l'any.

Un estudi de la Universitat de Vigo realitzat el 2013<sup>23</sup> quantifica el volum de mercat de l'accessibilitat a Espanya determinant que el volum d'ingressos potencial per al sector és d'uns 7,6 bilions de euros i fins a un màxim de 30,7 bilions.

Tenint en compte les dades presentades, la manca d'atenció de la indústria turística a la qüestió de l'accessibilitat sembla incomprendible. **És evident que no estem davant d'un reduït nínxol de mercat i que el nombre de turistes per als quals l'accessibilitat de les destinacions, productes i serveis turístics és i serà un requisit fonamental és molt significatiu.**

<sup>23</sup> DOMÍNGUEZ; FRAIZ; ALEN (2013): *Economic profitability of accesible tourism for the tourism sector in Spain.* Universidad de Vigo.




---

### Quantificant el mercat del turisme accessible

---

- Hi ha aproximadament **1.000 milions de persones amb discapacitats al món.**
  - Les persones passen una **mitjana de 8 anys vivint amb algun tipus de discapacitat.**
  - S'estima que l'any 2050 les **persones majors de 60 anys seran el 20%** de la població mundial, amb una gran proporció d'aquestes amb algun tipus de discapacitat.
  - A Europa el **mercat del turisme accessible se situa al voltant dels 89,3 milions de persones.**
  - L'**impacte econòmic** d'aquest segment a Europa pot arribar fins als **166 bilions d'euros.**
  - El **sector turístic europeu està perdent fins a 142 bilions d'euros** cada any a causa de la deficient infraestructura, els serveis i les actituds envers els viatgers amb necessitats especials d'accés
  - Si les destinacions europees fossin totalment accessibles, **la demanda podria augmentar fins a un 44% cada any.**
-

## 3.2. Caracteritzant la demanda del turisme accessible

Acabem de veure que el mercat de potencials turistes que requereixen serveis i productes accessibles representa un percentatge molt notable del total de turistes. Però, quin és el perfil d'aquest turista beneficiat per la supressió de barreres? Quin és el seu comportament a l'hora de viatjar?

Des dels anys noranta s'han portat a terme diversos estudis per analitzar el perfil, les motivacions i els hàbits de les PBSB. Una informació interessant en aquest sentit l'aporta l'estudi encarregat per la Fundación ONCE l'any 2009, que va incloure entrevistes a 91 persones amb discapacitats i requeriments especials d'accés de diversos països europeus (Àustria, Bèlgica, Dinamarca, França, Alemanya, Espanya i la Gran Bretanya)<sup>24</sup>. Aquest estudi va concloure que:

- **Les persones amb necessitats especials d'accés són viatgers freqüents:** el 83% dels enquestats viatgen més de dues vegades per any. Només el 17% dels enquestats ha fet només un viatge l'any o mai ha estat en un allotjament turístic.
- **Les estades acostumen a ser més llargues que la mitjana.**
- **Els enquestats tendeixen a escollir hotels de més categoria en els seus viatges amb pernoctació a causa de les millors condicions d'accessibilitat que ofereixen.** Un 55% dels viatges de les persones enquestades van incloure pernoctacions en hotels de 4 o 5 estrelles.

- **A més de viatjar a l'estiu, també ho fan en altres períodes de l'any,** pel fet a que la majoria d'aquestes persones no són laboralment actives.
- Pel que fa a les condicions d'accessibilitat de les habitacions, cal destacar que:
  - un 45% va requerir una habitació per a no fumadors;
  - un 29% va requerir una rampa per entrar a l'hotel amb la cadira de rodes;
  - un 26% va requerir una habitació adaptada per a ús amb cadira de rodes;
  - un 31% va sol·licitar un bany adaptat;
  - un 18% va sol·licitar una plaça de pàrquing per a vehicles adaptats;
  - un 10% va requerir una alarma vibratòria per a l'habitació.
- **Un 43% dels enquestats es va mostrar satisfet amb el nivell d'accessibilitat de l'establiment hotel·ler,** mentre que un 27% es va mostrar insatisfet. Pel que fa al tracte i els serveis rebuts del personal de l'establiment, gairebé un 60% dels enquestats es va mostrar satisfet amb la qualitat de l'assistència rebuda, mentre que un 12% es va mostrar insatisfet.

<sup>24</sup> FUNDACIÓN ONCE (2009): *Study of Access Requirements Related to Quality Norms in European Tourism*.

- **El 75% dels enquestats va viatjar amb familiars o amics:** un 35% va viatjar amb 1 familiar o amic, un 16% amb 2 o més membres de la família o amics, un 15% amb un assistent personal i un 9% amb un grup. Només el 25% dels enquestats van viatjar sols.
- **La gran majoria dels enquestats, un 76%, troben i reserven el seu viatge on-line,** un percentatge que és igual o fins i tot superior al de la població en general. Un altre mètode freqüent és contactar un agent de viatges per telèfon o e-mail (un 33% dels enquestats van afirmar que havien utilitzat aquest mitjà en l'últim any), mentre que un 22% dels enquestats va anar a una agència de viatges, un 15% va reservar el viatge a través d'una altra persona i un 8% a través d'una associació relacionada amb la discapacitat. En relació amb la qualitat de la informació rebuda en el moment de la reserva, un 39% la considera neutral, mentre que un 36% la va trobar insatisfactòria o molt insatisfactòria. Només un 2% la va trobar molt satisfactòria i un 24% satisfactòria.
- A l'hora d'escollir una atracció turística, un 65% dels enquestats consulta una guia de viatges o lloc web que contingui informació sobre accessibilitat; un 44% consulta altres persones que hi hagin estat i un 15% consulta algú que també tingui requeriments especials d'accés. **Un 29% dels enquestats acostumen a fer una trucada amb antel·lació per**

**comprovar l'accessibilitat al lloc o atracció turística que volen visitar.**

L'estudi més recent, però, és el dut a terme per la Comissió Europea i publicat el mes de juny de 2014<sup>25</sup>, en el qual s'han entrevistat 2.534 persones amb necessitats especials d'accés de diversos països europeus, així com de quatre mercats internacionals (Rússia, la Xina, el Brasil i els EUA). Les conclusions que presenta aquest estudi segueixen les línies que acabem de veure:

- **Les persones amb necessitats especials d'accés no són un grup uniforme:** els resultats varien entre les persones que viatgen amb nens, les persones de 65 anys o més i les persones amb discapacitats. També varien entre els països i segons el tipus de discapacitat.
- **Es tracta d'un col·lectiu al qual li agrada viatjar:** més del 50% de les persones amb discapacitats van fer algun viatge entre mitjans del 2012 i mitjans del 2013. De mitjana, cada individu va fer 6,7 viatges de dia, més uns altres 6,7 viatges amb pernoctació, durant aquest període.
- **Els viatges es van fer sobretot a Europa.**

<sup>25</sup> EUROPEAN COMMISSION, DG Enterprise and Industry (2014): *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe- Final Report*.







- En comparació, **una proporció lleugerament menor de persones majors de 65 anys van viatjar en el mateix període.** De mitjana, aquest grup va fer 6,9 excursions d'un dia i 5,5 viatges amb pernoctació per persona.
- En general, aquests col·lectius van fer gairebé 783 milions de viatges dins de la UE, incloent-hi tant els viatges dins del mateix país com els viatges a altres països europeus. D'entre tots els Estats membres de la UE, **França, el Regne Unit i Alemanya són els principals mercats emissors de turisme accessible.**
- **Els països no europeus que aporten més turistes amb necessitats especials d'accés al turisme europeu són els Estats Units, Suïssa i Rússia.**
- **En general, les persones amb necessitats especials d'accés comparteixen molts patrons de comportament amb qualsevol altre viatger. Els patrons de comportament més diferenciats apareixen en el procés de preparació,** ja que les persones amb necessitats d'accés tendeixen a tenir en compte les seves necessitats específiques a l'hora de preparar i reservar el seu viatge, amb una majoria que comprova les condicions d'accessibilitat per endavant o que selecciona viatges on no és probable que sorgeixin problemes.
- Pel que fa a les **principals barreres**, els enquestats identifiquen **el preu de l'accessibilitat, la disponibilitat d'informació** sobre el nivell d'accessibilitat, així com **la mateixa accessibilitat dels llocs en sí.**
- **El més valorat és la presència de banys adaptats, de places de pàrquing i un ús fàcil dels ascensors.**
- Un 80% dels enquestats van afirmar que **tornarien a una destinació si havien quedat satisfets amb els seus nivells d'accessibilitat.**





## La demanda de serveis turístics accessibles a Espanya

En els darrers anys s'han dut a terme diversos estudis<sup>26</sup> que ens ajuden a caracteritzar la demanda del turisme accessible en el territori espanyol i que aporten informació específica sobre els hàbits de viatge de les PBSB. Les conclusions principals que es poden extreure d'aquests estudis són les següents:

\_ Segons l'Enquesta sobre hàbits i actituds envers el turisme de les persones amb discapacitat física duta a terme per PREDIF l'any 2004, **al 84% dels enquestats els agrada viatjar**. Un 59% van fer un viatge o més amb pernoctació l'any 2003.

\_ Segons aquest mateix estudi, el perfil de les persones amb discapacitat física que van viatjar l'any 2003 és el següent:

- Resideixen en poblacions de dimensions mitjanes, entre 100.000 i 400.000 habitants.
- La majoria dels enquestats que no han viatjat mai viuen en poblacions de menys de 2.000 habitants.
- Són majoritàriament homes, amb una edat entre 26 i 35 anys i amb estudis universitaris.
- Separats, divorciats o solters (en aquest ordre).
- Treballen com a assalariats a temps complet en un nivell directiu o tècnic i amb un salari mensual inferior a 1.801€.
- La gran majoria van viatjar per motius d'oci i descans.

- La meitat dels enquestats es troba en l'interval de més del 75% de grau de discapacitat.
- Un 37% utilitza una cadira de rodes manual, un 21% una cadira de rodes elèctrica, un 13% utilitza bastons i/o crossets i només un 24% no requereix ajuts tècnics.

\_ **Un 44% dels viatges que fan les persones espanyoles amb discapacitats són de 5 a 10 dies**, mentre que un 25% són de 2 a 4 dies. La despesa mitjana diària és de 82,3 € al dia, superior a la mitjana del viatger espanyol, que se situa en els 46,05 € diaris. El cost dels viatges està entre els 500 i els 750€ per 5 dies.

\_ Aquestes persones **acostumen a viatjar acompanyats d'amics o família**, ja siguin discapacitats o no.

<sup>26</sup> Destaquen els estudis següents, d'on s'han extret les dades que es presenten:

- \_ IMSERSO (2002): Libro Verde de la Accesibilidad.
- \_ PREDIF (2004): Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Universidad Pontificia de Comillas.
- \_ MOLINA, M.; CÁNOVAS, G. (2010): Turismo accesible, Turismo para todos: la situación en Cataluña y España. Universitat Autònoma de Barcelona.
- \_ DOMÍNGUEZ; FRAIZ; ALEN (2011): Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación en España. Universidad de Vigo.

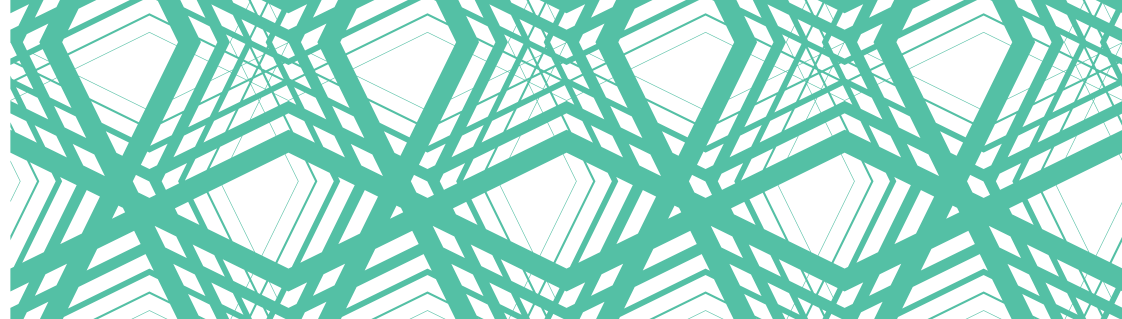




- **Normalment escullen Espanya com a destinació turística, viatgen a l'estiu i busquen principalment el relax.** Les destinacions més freqüents són la platja (un 62%), altres ciutats (un 50%), pobles (un 37%) o la muntanya (un 20%).
- **La casa familiar o pròpia es el tipus d'hospedatge més freqüent** durant les vacances (utilitzats per un 72%). Hi ha un 45%, però, que també s'allotjen en hotels, mentre que els campings o les cases rurals són els allotjaments menys utilitzats.
- **La font d'informació més utilitzada per preparar el viatge són familiars i amics,** seguida del contacte amb les associacions de persones amb discapacitats.
- **El mitjà de transport més utilitzat és l'automòbil adaptat:** un 43% l'utilitza amb molta freqüència. Un 80% dels enquestats no han utilitzat mai el vaixell, mentre que un 62% no ha anat mai en tren i un 66% mai no ha viatjat en autobús.
- **El 30% dels enquestats creu que el personal dels serveis turístics no coneix les seves necessitats,** un 42% que les coneix poc i només un 23% considera que les coneix bastant o molt.
- **Un 50% dels enquestats van respondre que escollirien altres destinacions per als seus viatges si fossin més accessibles.**

Tots els estudis duts a terme, per tant, arriben a conclusions similars i demostren que **molts dels trets del comportament dels turistes amb necessitats especials d'accés representen una clara oportunitat econòmica per a les empreses turístiques.**

- 
- ALEN; DOMÍNGUEZ; LOSADA (2012): *New Oportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*. Universidad de Vigo.
  - BREA; GONZÁLEZ; DOMÍNGUEZ (2008): *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. Universidad de Vigo.
  - DOMÍNGUEZ; FRAIZ; ALEN (2013): *Economic profitability of accesible tourism for the tourism sector in Spain*. Universidad de Vigo.
  - ACCES TURISMO (2008): *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.




---

## La demanda de turisme accessible té trets que la fan molt interessant per a la indústria

---

- Es tracta d'un col·lectiu que **viatja sovint**. A una clara majoria de les PBSB els agrada viatjar.
  - Acostuma a viatjar **acompanyat de familiars o amics**. Es tracta, per tant, de **multiclients**.
  - Té una **despesa mitjana diària superior** a la de la mitjana de turistes.
  - **Viatja durant tot l'any**, contribuint a desestacionalitzar la demanda.
  - És un client **fidel** quan ha quedat satisfet
  - A l'hora d'escollir la seva destinació i planificar el viatge, es basa molt en les **recomanacions** i el boca-orella d'altres viatgers. Les noves tecnologies juguen un paper clau en aquest sentit.
- 

---

## Els turistes amb necessitats especials del Districte de les Corts. Resultats del focus group

---

La percepció general de les persones amb discapacitats que participen en el *focus group*, així com d'algunes de les associacions que els representen, és que **el tema de l'accessibilitat en el turisme està tot just començant**.

Des del col·lectiu de persones amb discapacitat intel·lectual, les observacions més freqüents es refereixen a la **manca d'adaptació dels continguts i informacions turístiques per a aquest col·lectiu**. En la major part dels casos, o bé la informació no s'adapta en absolut, resultant massa complexa i difícil de seguir, o bé es dona la informació per a nens. Aquest problema està en relació amb la manca de personal format i preparat per atendre aquests col·lectius.

Les persones que utilitzen cadira de rodes que participen en el focus group destaquen com a mitjà de transport més confortable el tren per sobre de l'avió, una idea compartida també per les persones amb problemes de visió que hi participen, que també acostumen a utilitzar l'avió, però no així els autobusos o el vaixell. Aquest col·lectiu destaca la manca de suports en braille o lletra augmentada del sector de la restauració i, fins i tot, la poca disposició dels cambrers a llegir la carta.

---

---

Tots els col·lectius estan d'acord a destacar que **les barreres més importants són les humanes** i que un dels reptes prioritaris és la sensibilització, així com la formació del personal d'atenció al públic.

Una observació que apareix sovint per a tots els col·lectius és la **dificultat per viatjar en grup**. D'una banda, no hi ha agències especialitzades a preparar viatges a mida per a les persones amb discapacitats i, de l'altra, tant en el transport com en l'allotjament i molts altres serveis turístics es fa molt difícil un viatge en grup: en el transport aeri, per exemple, perquè el nombre de persones amb discapacitat que poden viatjar en un mateix avió està limitat. En els hotels, perquè acostuma a haver-hi un nombre molt reduït d'habitacions adaptades. En els restaurants, bars, etc, perquè no acostumen a estar preparats per rebre persones que tenen requeriments especials d'accés, de comunicació, etc.

Un altre tema important és que **els viatges acostumen a ser més cars**, sobretot per a les persones que necessiten assistència. A més, els hotels que disposen d'habitacions accessibles acostumen a ser com a mínim de 4 estrelles. També els taxis adaptats tenen un cost superior al de la resta de taxis.

---

---

Un altre tema destacat per tots els col·lectius és el relatiu a la **dificultat per trobar informació sobre l'accessibilitat dels allotjaments, restaurants i altres serveis**. Lamenten que no hi ha una web que aglutini tota la informació sobre accessibilitat i que les que hi ha resultin sovint incompletes. Per a tots els col·lectius, la comunicació boca-orella és la millor alternativa a l'hora de preparar un viatge i es dóna molta importància a la recomanació d'altres persones amb discapacitats. En aquest sentit, consideren el paper de les noves tecnologies i de les xarxes socials.

---

### 3.3. Caracteritzant l'oferta de turisme accessible

#### 3.3.1. Principals limitacions i barreres per un turisme més inclusiu

Totes les experiències de turisme requereixen una sèrie d'instal·lacions i serveis que són proporcionats per diferents entitats en diversos punts durant l'experiència de viatge del turista. És el que anomenem la cadena de valor de l'activitat turística. El primer que cal entendre en analitzar l'oferta de

turisme accessible és, per tant, que **l'accessibilitat ha de ser present en tota la cadena de valor de la indústria. Qualsevol element que sigui inaccessible dins d'aquesta cadena implica el trencament de la mateixa** i, per tant, la impossibilitat de gaudir de l'experiència turística per part del client. Així doncs, l'accessibilitat haurà de ser present en totes les etapes del viatge.

El nivell d'accessibilitat de l'oferta turística a Europa i a Espanya és encara reduït. Els principals problemes que impedeixen la continuïtat de la cadena d'accessibilitat dins la indústria turística són els següents:

### 1. Manca d'informació sobre accessibilitat dels productes i serveis turístics, manca de fiabilitat de la informació proporcionada i manca d'accessibilitat de la informació

La manca o la limitada disponibilitat d'informació sobre els serveis accessibles representa el major obstacle per a les persones amb necessitats especials d'accés. La recerca i verificació de la idoneïtat de les condicions d'accés abans de viatjar no és un assumpte trivial per als viatgers amb mobilitat reduïda o altres discapacitats. És essencial per determinar si poden viatjar, a on i com ho han de fer.

El significat i el símbol mateix de l'"accessibilitat", per exemple, són molt sovint incompresos pels operadors turístics, que els

## Etapes del viatge

<b>Etapa de preparació del viatge: Recerca d'informació</b>	→ Entorn web accessible.
<b>Reserva i compra</b>	→ Accessibilitat de les agències de viatges.
	→ Existència de personal qualificat i format per atendre les persones amb necessitats especials d'accés.



<b>Transport</b>	→ Serveis de taxi o transport públic fins al punt de sortida accessibles.
	→ Accessibilitat de les terminals de transport.
	→ Accessibilitat al mitjà de transport (tren, avió, autobús, etc.).
	→ Serveis accessibles dins del mitjà de transport (WC, sistemes d'informació, emergències, etc.).
	→ Transfer accessible a l'allotjament.

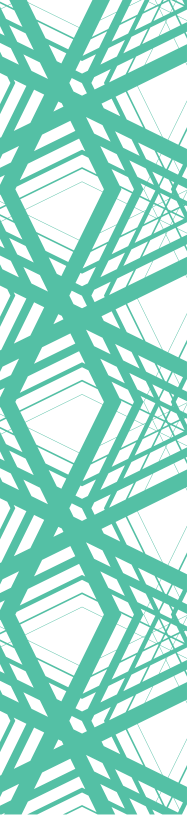


<b>Destinació</b>	→ Accessibilitat de l'oferta d'allotjament (hotels, càmpings, hostals, etc.).
	→ Accessibilitat de les zones comunes, zones d'oci, esportives, etc. de l'allotjament.
	→ Accessibilitat dels mitjans de transport locals (bus turístic, taxis adaptats, lloguer de cotxes adaptats, etc.).
	→ Accessibilitat de les atraccions turístiques (monuments, natura, etc.).
	→ Accessibilitat de les activitats culturals i d'oci (restauració, botigues, equipaments culturals, etc.).



<b>Transport de tornada</b>	→ Transfer accessible fins a la terminal de transport.
	→ Accessibilitat del mitjà de transport.

Elaboració pròpia a partir de: M. Molina i altres.



prenen en el sentit d'una voluntat general de benvinguda a les persones amb discapacitat. Fins i tot les organitzacions que han dut a terme les modificacions adients sovint no aconsegueixen donar a conèixer aquest fet a les persones amb necessitats d'accessibilitat, desaprofitant per tant una gran oportunitat de mercat. Moltes d'aquestes persones, a causa de la manca d'informació, han de recórrer a agències o organismes especialitzats a l'hora de planificar el seu viatge, en lloc de poder-ho fer de forma independent. Però moltes de les ONG i altres organitzacions que proporcionen informació sobre accessibilitat sovint aborden petites parts del mercat i poques vegades són capaces de proporcionar una solució completa o de fer front a les necessitats de les persones o instal·lacions que no estan situades en la seva àrea local.

A més, a l'hora d'oferir informació sobre l'accessibilitat dels productes oferts, no s'ha d'oblidar de fer-ho també de forma accessible: fàcilment llegible, disponible en format d'àudio i imprès en braille. L'estudi sobre l'oferta turística europea de la Comissió Europea desenvolupat l'any 2013 va analitzar 66 llocs web relacionats amb el turisme, així com els fullets de 12 oficines de turisme, per avaluar la informació disponible per als viatgers amb necessitats d'accessibilitat des del punt de vista de l'usuari. L'estudi va concloure que gairebé el 70% dels 66 llocs web estudiats donaven informació sobre les ofertes d'accés, però la

---

## EL CAS FRANCÈS: L'ACCESSIBILITAT RECONEGUDA PER UNA MARCA NACIONAL

---

La marca **Tourisme & Handicaps** es crea a França l'any 2001 i es caracteritza pel seu abast nacional. La marca es va crear com a resposta a una demanda que exigia poder organitzar i passar les vacances i el temps lliure en total llibertat i amb plenes garanties. L'objectiu de la marca és desenvolupar una eina de gestió de la informació fiable, homogènia i objectiva sobre l'oferta turística adaptada a les persones amb discapacitat i/o necessitats especials. La principal particularitat, i el que la diferencia d'altres iniciatives, és que preveu l'accessibilitat des de l'òptica dels quatre tipus de discapacitat: motora, auditiva, visual i mental.

La marca **Tourisme & Handicaps** comparteix així la doble finalitat:

- Per als turistes discapacitats, és una garantia d'una acollida i uns serveis adaptats a les seves necessitats.
- Per als professionals del turisme, és una distinció, ja que atorga valor i reconeix als esforços posats en marxa des del sector en matèria d'accessibilitat i d'acollida del públic amb discapacitats.

Extret de: *Turismo accesible, Turismo para todos: La situación en Cataluña y España*. Mónica Molina Hoyo y Gemma Cánoves Valiente. Universidad Autónoma de Barcelona. Cuadernos de Turismo, 25 (2010), 25-44.

---

informació proporcionada era fonamentalment tècnica i no s'utilitzava per a finalitats de màrqueting o promoció. A més, un 61% dels llocs web no estaven dissenyats de forma accessible. D'altra banda, no en totes les oficines de turisme dels 12 països analitzats es van trobar fullets amb informació per a les persones amb necessitats especials d'accés. Un altre estudi desenvolupat per l'ENAT el 2011 va concloure que, de les 39 Oficines Nacionals de Turisme analitzades, només 12 disposaven d'una web que podia ser qualificada d'accessible.

Un dels reptes més importants és incorporar la informació sobre accessibilitat en els canals convencionals i no tan sols en canals específics d'organitzacions especialitzades. Un dels problemes principals en aquest sentit és la manca d'harmonització sobre criteris existent a la Unió Europea, mentre que un avenç important en aquest sentit és l'aparició de diverses aplicacions que donen informació sobre l'accessibilitat de les infraestructures, serveis, etc. Aquestes aplicacions acostumen a ser d'àmbit local i només cobreixen algunes discapacitats. Mentre que algunes es basen en dades dels usuaris, d'altres recorren a informació estadística disponible o proporcionada per auditories professionals.

A Espanya no existeix una anàlisi sistematitzada de l'oferta de turisme accessible, de manera que les dades que s'utilitzen són

---

### Aprofitant el potencial de les noves tecnologies per informar sobre l'accessibilitat

---

#### [www.wheelmap.org](http://www.wheelmap.org)

Creada a Alemanya, l'app presenta un mapa on qualsevol persona pot qualificar el nivell d'accessibilitat de l'espai públic per als usuaris de cadires de rodes.

---

#### Tur4all

Desenvolupada per la Fundació Vodafone, amb la col·laboració de PREDIF i sota el lema Turismo para todos. El seu objectiu és oferir a les persones amb discapacitat i al públic en general informació sobre les condicions d'accessibilitat de més de 1.000 establiments turístics de diferents tipologies del territori espanyol. La informació ha estat recollida i verificada per tècnics de PREDIF.

---

#### Jaccede.com

En format web o app, és una plataforma col·laborativa que proporciona informació sobre el nivell d'accessibilitat de més de 29.000 llocs, tant de França com de la resta del món. Compta amb més de 25.000 visites cada mes.

---

resultat d'anàlisis aïllades realitzades per instàncies diferents, i, sobretot, amb paràmetres també diferents. La informació sobre accessibilitat de les guies oficials de turisme està mancada de







fiabilitat per als usuaris. En general, la qualificació d'“accessible” és donada pels responsables dels establiments com a resultat d'un autodiagnòstic realitzat amb escàs rigor. Existeixen també algunes guies específiques de turisme accessible que mostren igualment criteris disperss, i els nivells de qualitat de la informació que ofereixen són variables.

Per la seva banda, una de les queixes generalitzades per part dels empresaris turístics que compten amb instal·lacions accessibles, sobretot els responsables de petits establiments, és que no troben el canal adequat per arribar als potencials clients amb necessitats especials d'accés. Des del punt de vista de planificació i desenvolupament de productes i destinacions turístiques, Espanya, ni des de l'àmbit públic ni des del privat, no realitza accions promocionals per estimular la demanda en activitats turístiques de persones amb discapacitat.

## 2. Problemes d'accessibilitat en el sector del transport, que sovint discrimina les persones amb discapacitats

**El transport és un dels subsectors turístics que més ha avançat en accessibilitat però encara es produeixen situacions de discriminació,** tot i la publicació de diverses regulacions de la UE en els últims anys i les millores graduals en les pràctiques als Estats membres.

La majoria dels trens (i molts sistemes de metro i de tramvia) a Europa són inaccessibles per als usuaris de cadires de rodes i de vegades cal avisar amb 24 o fins i tot 48 hores d'antelació per tal de tenir un assistent per proporcionar una rampa d'accés a la plataforma de sortida i arribada.

Per la seva banda, viatjar en avió pot ser físicament i psicològicament problemàtic per als viatgers europeus amb discapacitats. Malgrat els avenços en la normativa europea, encara hi ha un llarg camí per recórrer abans que tots els passatgers rebin el mateix nivell d'atenció al client, comoditat i respecte.

---

### La iniciativa de la Unió Europea per crear un directori de turisme accessible: el projecte PANTOU.ORG

---

És una eina de promoció per als proveïdors de serveis turístics accessibles i una eina de recerca per als visitants que busquen serveis accessibles. El seu objectiu és:

- Construir una llista completa de proveïdors que presten serveis per permetre “Turisme per a Tots” a Europa.
  - Promoure els proveïdors de turisme accessible a Europa.
  - Contribuir al desenvolupament de l'oferta turística accessible en tots els Estats membres.
-

Per que fa al transport local a les ciutats i als trasllats a l'aeroport, en molts casos els turistes amb necessitats especials d'accés es veuen obligats a recórrer als serveis privats, que sovint són més cars que els taxis regulars.

Pel que fa a Espanya, la situació és similar. Els desplaçaments en tren presenten complicacions per a les persones amb discapacitat, fins al punt de ser impossibles en molts casos. Les estacions de ferrocarril tenen nombroses barreres, tant arquitectòniques com de comunicació. Són pocs els trens que disposen de places aptes per a persones usuàries de cadires de rodes, i en aquests casos les places són escasses. En aquest sentit, els majors avenços s'estan produint en els trens de rodalies i en els d'alta velocitat.

Pel que fa al transport en autobús, dels més de 30.000 autobusos que presten serveis discrecionals o regulars interurbans, només un mínim percentatge està preparat per a l'accés de persones amb greus dificultats de mobilitat. Les persones amb mobilitat reduïda, per tant, acostumen a recórrer a les organitzacions sense ànim de lucre, que ofereixen serveis de transport adaptat. El problema és que això ha creat un marc de competència molt difícil per a les empreses de transport privat que estan apostant per l'accessibilitat, ja que aquestes organitzacions sense ànim de lucre poden oferir els serveis a preus més econòmics per tal

d'estar subvencionades amb fons públics. El resultat és que moltes de les empreses privades que havien apostat per l'accessibilitat estan renunciant a actualitzar la seva flota amb vehicles adaptats. D'altra banda, els autobusos de grans recorreguts són inaccessibles per a persones sordes en no tenir adaptada la informació acústica en format escrit (megafonia, subtitulat a través de DVD, etc.).


Respecte del transport aeri, els aeroports espanyols estan en general adaptats per a persones amb mobilitat reduïda i les companyies ofereixen assistència a aquests viatgers. Encara trobem, però, greus deficiències respecte de l'embarcament i el desembarcament de passatgers amb cadira de rodes en els casos en què no hi ha *finger*. A més, en aquest transport es produeix una de les discriminacions més acusades per a les persones amb discapacitat, ja que les companyies aèries, emparant-se en raons de seguretat, només accepten en un mateix vol un nombre determinat de persones amb discapacitat i és el pilot el qui, en última instància, decideix si vol o no que hi volin.

### 3. Existència de barreres arquitectòniques en les destinacions

L'accessibilitat física de les infraestructures, espais públics i atraccions turístiques de les destinacions, malgrat no satisfer







l'espectre complet dels requisits d'accessibilitat d'un producte turístic, és, sens dubte, un punt de partida indispensable. **La possibilitat de tenir accés i d'utilitzar els serveis i productes turístics és el requisit fonamental perquè un turista potencial amb discapacitats pugui plantejar-se el seu consum.**

Tal com ja assenyalàvem a l'inici d'aquesta publicació, el concepte de barrera arquitectònica ha de ser entès des d'un punt de vista ampli. Aquesta pot ser causada per circumstàncies que provoquen obstacles o impediments físics (com ara manca de rampes, passadissos estrets, etc.), obstacles relacionats amb les capacitats sensorials (com una il·luminació inadequada, la manca de punts de referència, etc.), obstacles que poden provocar disconfort, cansament o fins i tot situacions de perill (escales molt dretes, presència de catifes que dificulten el trànsit, un terra desigual o que llisca, etc.).

El nivell d'accessibilitat de les infraestructures i atraccions turístiques varia molt segons la destinació, així com entre els diversos Estats membres de la Unió Europea, però el que és cert és que molts encara no estan preparats per a les exigències dels clients amb necessitats d'accés, ni en termes de infraestructura ni de serveis ni d'actituds.

### ***Els establiments hotelers europeus i espanyols no són prou accessibles***

Segons un informe publicat en el *Llibre Verd de l'Accessibilitat*, ACCEPLAN, després de l'anàlisi de 431 hotels de 3 i 4 estrelles, el nivell d'accessibilitat de l'oferta hotelera espanyola l'any 2002 estava caracteritzat per:

- \_ Només un 0,7% dels hotels avaluats complien els estàndards òptims.
- \_ Gairebé un 45% dels hotels no complien ni l'estàndard mínim.
- \_ Tot just el 8% de l'oferta d'hotels oferien una certa autonomia i confort al grup més afectat per les barreres arquitectòniques, el d'usuaris de cadires de rodes.
- \_ La major part dels hotels accessibles són a les grans ciutats i en zones de platja.
- \_ En termes generals, l'accessibilitat és menor en hotels de menys categoria, fet que obliga molts turistes a poder escollir només entre hotels de 4 o 5 estrelles.

La Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics (CEHAT) ha treballat en els últims anys en la millora de l'accessibilitat dels establiments turístics espanyols, amb la signatura de diversos convenis i la publicació recent d'un *Decàleg de bones pràctiques d'accessibilitat turística*, que pretén ser una eina d'ajuda a tots els agents turístics implicats per a la

implantació de mesures en aquest àmbit. D'altra banda, l'Institut Tecnològic Hoteler Espanyol (ITH) també ha posat en marxa projectes adreçats a afavorir l'accessibilitat als hotels a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda, per la qual cosa en aquests últims anys s'han vist augmentades considerablement les intervencions per facilitar l'accés als allotjaments turístics. Fins i tot tenint en compte aquestes millores, el cert és que **continua havent-hi un percentatge d'establiments hotelers molt elevat que no està preparat per rebre persones amb necessitats especials d'accés.**

Malauradament, continua sent vigent el diagnòstic sobre les condicions d'accessibilitat de molts establiments hotelers que incloïa l'informe de MAZARS de l'any 2003<sup>27</sup>:

- **Entrada principal:** les entrades són accessibles en un gran percentatge d'establiments. En algunes ocasions s'ha de recórrer a una entrada alternativa a la principal. En d'altres, per salvar les barreres a l'entrada principal s'habiliten rampes que en molts casos presenten deficiències importants: pendent inadequat, paviment lliscant, manca de passamans, amplada inadequada, etc.
- **Recepció:** en aquesta àrea hi trobem taulells alts, sense divisió en dos nivells per facilitar l'accés a persones en cadira de rodes.
- **Ascensors:** mides inadequades, botoneres altes i en la majoria



dels casos no tenen facilitats per a les discapacitats sensorials (botonera en braille i sintetitzador de veu anunciant la planta).

- **Habitacions:** les habitacions suposen la principal barrera en els allotjaments. Passadissos estrets, portes estretes, alçada inadequada del pany de les portes i dels interruptors, armaris inaccessibles, etc. Dins de l'habitació les barreres més importants solen trobar-se al lavabo, on en més del 80% dels hotels l'entrada és inaccessible, els espais són molt limitats per permetre el radi de gir i les transferències a les persones en cadira de rodes no tenen ajudes tècniques.
- **Restaurant i cafeteria:** els serveis de restaurant i cafeteria són accessibles en la majoria dels establiments, però subsisteix un nombre important que no ha condicionat les seves instal·lacions per poder oferir aquests serveis a persones amb cadira de rodes.
- **Lavabo públic:** presenten les mateixes mancances que els lavabos de les habitacions. Les adaptacions són gairebé inexistent.

Les raons són diverses. D'una banda, la manca de prou atenció que encara moltes empreses turístiques presten a aquest tema, tal com ja hem esmentat anteriorment. D'altra banda, l'antiguitat

<sup>27</sup> MAZARS (2003): *Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos.*



d'una gran part de la planta hotelera espanyola, que dificulta l'adaptació dels espais als requeriments actuals d'accessibilitat. Un altre factor fonamental és la manca d'empreses prou expertes en matèria d'accessibilitat, la qual cosa provoca que, fins i tot hotels que han fet millores i que han passat les inspeccions oportunes, continuïn presentant greus mancances. No és infreqüent que un viatger que ha sol·licitat una habitació amb bany adaptat, en arribar es trobi que el bany no disposa d'una cadira adequada per poder-se banyar malgrat que la banyera sigui adaptada. A més, moltes de les millores que s'hi han fet s'han centrat en les barreres arquitectòniques per als usuaris de cadires de rodes i han oblidat altres serveis necessaris per a altres limitacions funcionals. Per exemple, una de les empreses que ofereix serveis turístics accessibles de la ciutat de Barcelona afirma que són pràcticament inexistents els hotels de la ciutat que disposen d'alarmes antiincendis per a persones amb problemes d'audició. Per últim, la dispersió normativa existent a Espanya (on són les comunitats autònomes les que regulen aquesta temàtica) dificulta l'establiment de criteris tècnics homogenis per a tot el territori.

Per últim, cal destacar que, fins i tot quan l'establiment hotelier disposa d'habitacions accessibles, acostuma a fer-ho en un nombre reduït, la qual cosa dificulta que les persones amb necessitats especials d'accés puguin viatjar en grup.

Pel que fa a altres tipus d'acomodació, cal destacar que encara presenten més problemes d'accessibilitat. Per exemple, segons l'estudi desenvolupat per MAZARS el 2003, només el 2% d'apartaments turístics era accessible.

#### *L'oferta de restauració encara presenta més problemes d'accessibilitat*

La informació sobre l'accessibilitat als restaurants és encara més esporàdica i inconnexa que la dels allotjaments. A partir de l'experiència dels diversos grups d'usuaris, es pot concloure que els restaurants realment accessibles són molt escassos, i en alguns municipis són inexistents. El major o menor nivell d'accessibilitat als restaurants sol estar relacionat amb l'antiguitat dels establiments, així com amb el nivell d'exigència en el compliment de les lleis d'accessibilitat de les diverses comunitats autònomes.

#### *Les atraccions turístiques i molta de l'oferta lúdica i d'oci estan molt lluny de ser accessibles.*

Als espais públics europeus, que són un ingredient essencial en l'experiència turística, sobretot els de caràcter històric, encara existeixen moltes barreres físiques que limiten el moviment de les persones amb restriccions de mobilitat, deficiències visuals i altres discapacitats. Molts projectes i iniciatives han demostrat, però, que aquest tipus d'entorns es poden preservar i fer més

accessibles per a persones amb mobilitat reduïda, com és el cas de Venècia i el projecte *Turismo per tutto*.

D'altra banda, en el sector de l'entreteniment, les persones experimenten la majoria de les barreres en les activitats basades en la natura, per circumstàncies purament físiques, mentre que el nivell d'accessibilitat de les platges difereix molt d'una destinació a una altra.

Cal afegir-hi que les persones amb necessitats especials d'accés es troben sovint que el transport i l'allotjament adaptats són més cars. Per exemple, són generalment els hotels de categoria superior els que disposen d'habitacions i altres serveis adaptats. A més, moltes vegades aquestes persones necessiten assistència a l'hora de viatjar, la qual cosa encareix encara més el seu viatge.

#### 4. La barrera humana continua sent una de les més insalvables

L'actitud negativa de molts operadors turístics, provocada bàsicament pel desconeixement, l'existència encara de prejudicis i, en general, la manca de voluntat per escoltar les necessitats de les persones amb discapacitat o amb requeriments especials d'accés, són enormes barreres per a

---

#### Turisme accessible: Què és el que està fallant?

---

##### Per als turistes amb problemes de visió

- Hi ha una manca de senyalització en braille a les instal·lacions d'allotjament i llocs d'oci.
- El material promocional i informatiu no està disponible en formats alternatius.
- No hi ha instruccions en braille als lavabos dels avions.
- Hi ha pocs sistemes audiovisuals als museus, etc.
- Als restaurants i bars, molt difícilment hi ha menús en braille o en lletra augmentada.

---

##### Per als turistes amb problemes de mobilitat


- Escàs allotjament accessible disponible.
- Informació errònia: allotjament que no és accessible quan s'anuncia que ho és i/o es mostra el símbol internacional d'accés.
- Sovint hi ha una manca de transport accessible a les destinacions de vacances.
- Tracte discriminatori a les aerolínies de baix cost.

---

##### Per als turistes amb problemes d'audició

- Encara manca molta senyalització visual en espais públics com aeroports, especialment per a situacions d'emergència.
  - Manca de subtítols a les pantalles de televisió als hotels.
  - Manca de sistemes d'alarma visuals/vibratoris als hotels.
  - Hotels amb pantalles d'informació d'àudio sense subtítols.
- 

Extret de: KING, Sheila (2012): *Climbing the accessible tourism ladder*. Australia for all Alliance Inc.



aquests col·lectius. La necessitat de difondre una cultura que permeti superar els estereotips basats en la compassió i que reconegui als clients amb discapacitat, com a qualsevol altre client, que es mereixen una qualitat i un servei eficients, és absolutament essencial.

**Cal afegir-hi l'escàs nivell formatiu del personal turístic, així com la manca d'oferta formativa adient.** No existeixen estudis reglats en turisme accessible a les carreres professionals de turisme a Espanya. Les conseqüències d'aquest desconeixement queden de manifest en els resultats obtinguts en l'*Enquesta sobre hàbits i actituds cap al turisme de les persones amb discapacitat física*, desenvolupada per PREDIF el 2004: "El 72% dels enquestats pensa que el personal dels diversos serveis turístics no coneix les necessitats de les persones amb discapacitat". Aquest personal, en general, identifica la discapacitat exclusivament amb l'ús de cadira de rodes i no estan preparats ni sensibilitzats per tractar amb altres tipus de discapacitats, especialment les de caràcter intel·lectual.

### **5. La manca de legislació unificada encara dificulta més aconseguir majors nivells d'accessibilitat**

La manca d'una aproximació orgànica al fet de l'accessibilitat des del punt de vista legislatiu, tant a nivell europeu com en el

mateix territori espanyol, encara dificulta més la implementació de mesures vers l'accessibilitat per part de la indústria turística europea.

No existeixen uns estàndards sobre l'accessibilitat comunament acceptats i, de fet, existeixen massa estàndards diferents, la qual cosa crea incertesa en les empreses que han de dur a terme mesures i inversions per millorar la seva accessibilitat.

A Espanya, la transferència de competències en matèria d'accessibilitat i turisme a les CC.AA. ha suposat una evident dispersió de normatives, provocant una clara manca d'homologació. L'objectiu de la supressió de barreres arquitectòniques ha quedat constatat en la pràctica totalitat per cada CC.AA. En canvi, en matèria de turisme accessible, són poques les CC.AA. que contempen aquesta matèria específicament, i només hi efectuen alguna referència en el marc de la llei de supressió de barreres arquitectòniques.

L'establiment d'estàndards a nivell europeu proporcionaria, sens dubte, un llenguatge comú i el necessari sistema de referència. Cal destacar, en aquest sentit, que la Comissió Europea està treballant en aquesta línia amb la col·laboració de l'ENAT.

---

### Especialitzant-se a oferir productes turístics accessibles: el cas d'Arousa Norte a Galícia

---

- Arousa Norte és una mancomunitat de quatre municipis gallecs que des de l'any 2010 ha apostat per especialitzar-se a oferir una experiència turística per a les persones amb discapacitat visual o auditiva. L'objectiu és afegir un plus diferenciador als recursos naturals i patrimonials de què disposa el territori, per la qual cosa s'han creat diverses rutes accessibles per a persones cegues i sordes.
  - Es publicita com una “destinació per a tothom” i està apostant per crear altres rutes sensibles que estiguin adreçades a qualsevol tipus de turista. Es compta amb la implicació de tot el teixit empresarial del territori.
  - Per desenvolupar els nous productes, es realitzen cursos de formació en què els responsables de restaurants, allotjaments, empreses nàutiques i agències de viatges aprenen a identificar les necessitats específiques del col·lectiu de les persones amb discapacitat visual o auditiva, per poder atendre'ls amb professionalitat i qualitat.
  - La comarca d'Arousa Norte ha demostrat que amb una mica de sensibilitat cap a les necessitats específiques d'aquests col·lectius, se'ls pot oferir una experiència sensorial i es pot aconseguir que coneguin i gaudeixin dels recursos d'una destinació igual que qualsevol altra persona.
  - Més enllà de la possibilitat d'editar guies turístiques en braille o de posar panells d'informació accessibles en determinats llocs, hi ha fórmules per acostar la destinació als invidents. Així, per exemple, al Centre Arqueològic do Barbanza, a Boiro, a l'entrada hi ha un plànol accessible de tota la zona, els viatgers cecs reben una explicació de la Serra do Barbanza sobre les seves mans; una altra sobre els petroglifs mitjançant maquetes accessibles, i la guia els explica també, servint-se de les seves mans, la disposició de la ria d'Arousa. Moldre gra en una pedra de molí o tocar reproduccions per entendre l'evolució del marisc són altres sensacions que han viscut en aquest viatge.
- 

---

### Estan començant a aparèixer empreses especialitzades a oferir serveis turístics accessibles: el cas de *Barcelona Special Traveller*

---

Barcelona Special Traveler és la primera agència de viatges receptiva a Barcelona especialitzada en turisme accessible. Té l'objectiu d'oferir experiències úniques i totalment satisfactòries per a les persones amb discapacitats i problemes de mobilitat reduïda. L'empresa està mapejant i inventariant el nivell d'accessibilitat de la planta hotelera de la ciutat per tal de poder trobar un allotjament adequat per a cada client. També ofereixen un seguit de serveis complementaris, com serveis d'acompanyament, serveis d'ortopèdia, fisioteràpia, infermeria i assistència mèdica, transport adaptat, etc.

---





## 6. Les agències i intermediaris no han dedicat prou esforços a crear i vendre oferta de turisme accessible

En general, es creen paquets a mida a partir de l'existència d'un grup que demana serveis de viatge accessibles. Encara hi ha molt poques agències de viatge, tant de caràcter majorista com minorista, que ofereixin paquets turístics especials per a persones amb discapacitat o necessitats especials d'accés. En els darrers anys, però, estan apareixent algunes agències especialitzades.

### 3.3.2. La situació actual: característiques de l'oferta de productes turístics accessibles

L'estudi dut a terme recentment per la Comissió Europea amb la col·laboració de l'ENAT i d'altres socis europeus,<sup>28</sup> ens aporta informació sobre el nivell actual d'accessibilitat de l'oferta turística europea. En les enquestes realitzades es van identificar dos grups diferents:

- \_ **Grup 1:** proveïdors turístics especialitzats en productes i serveis accessibles.
- \_ **Grup 2:** proveïdors turístics convencionals, però amb oferta de productes i serveis accessibles.

---

<sup>28</sup> EUROPEAN COMMISSION (2013): *Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe: "The Supply Study"*.



LES  
CONCLUSIONS  
MÉS  
INTERESSANTS  
DE L'ESTUDI

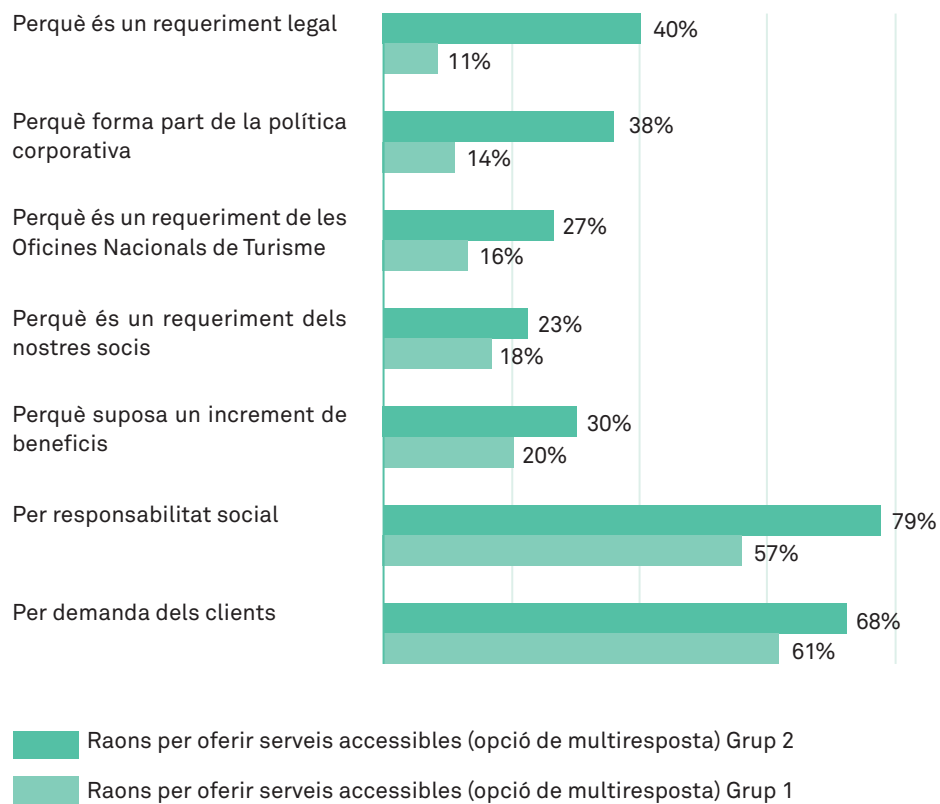




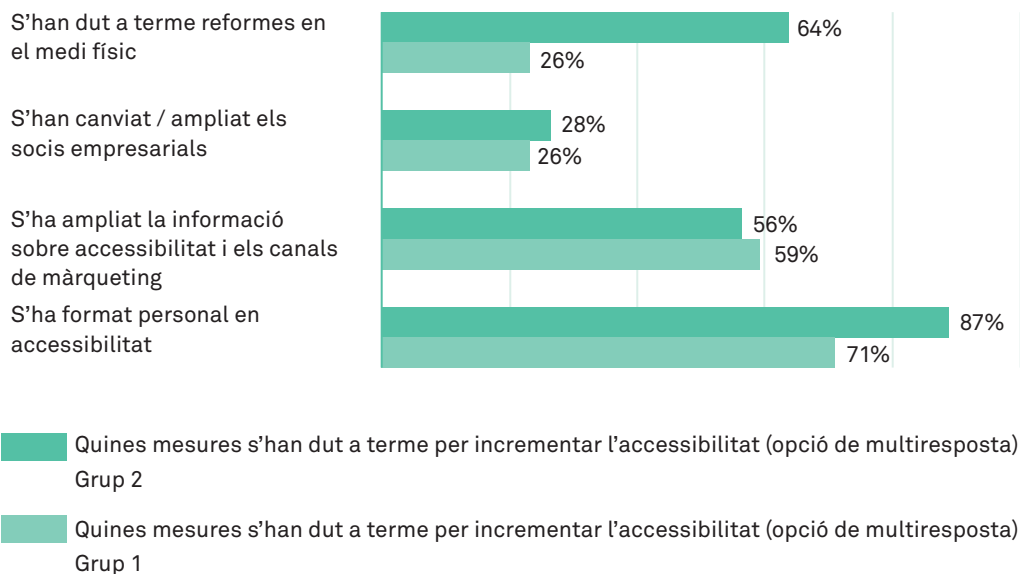
**Les conclusions més interessants de l'estudi es mostren a continuació:**

— Per als dos grups de proveïdors, **la majoria ha fet millores en relació amb les persones amb mobilitat reduïda, mentre que altres tipus de discapacitats no han rebut tanta atenció.**

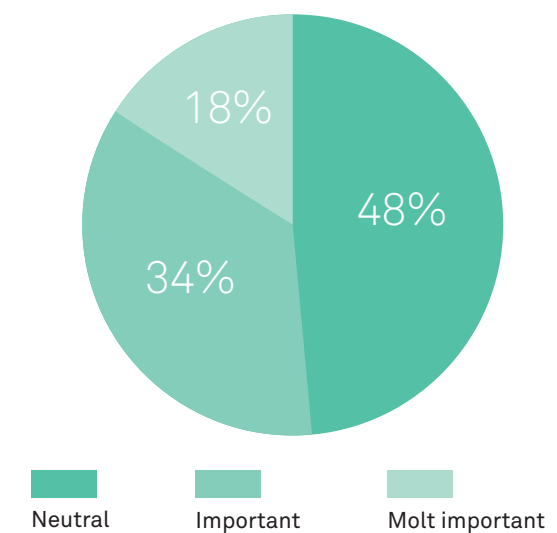
— **La motivació principal per oferir serveis i productes turístics accessibles continua sent la lligada a la responsabilitat social de l'empresa**, sobretot per als proveïdors no especialitzats. L'existència d'una demanda per a aquests serveis i productes apareix com la segona motivació per als proveïdors, mentre que la possibilitat de millorar la quota de mercat i d'augmentar els beneficis apareix només en el cinquè lloc per a les empreses no especialitzades.



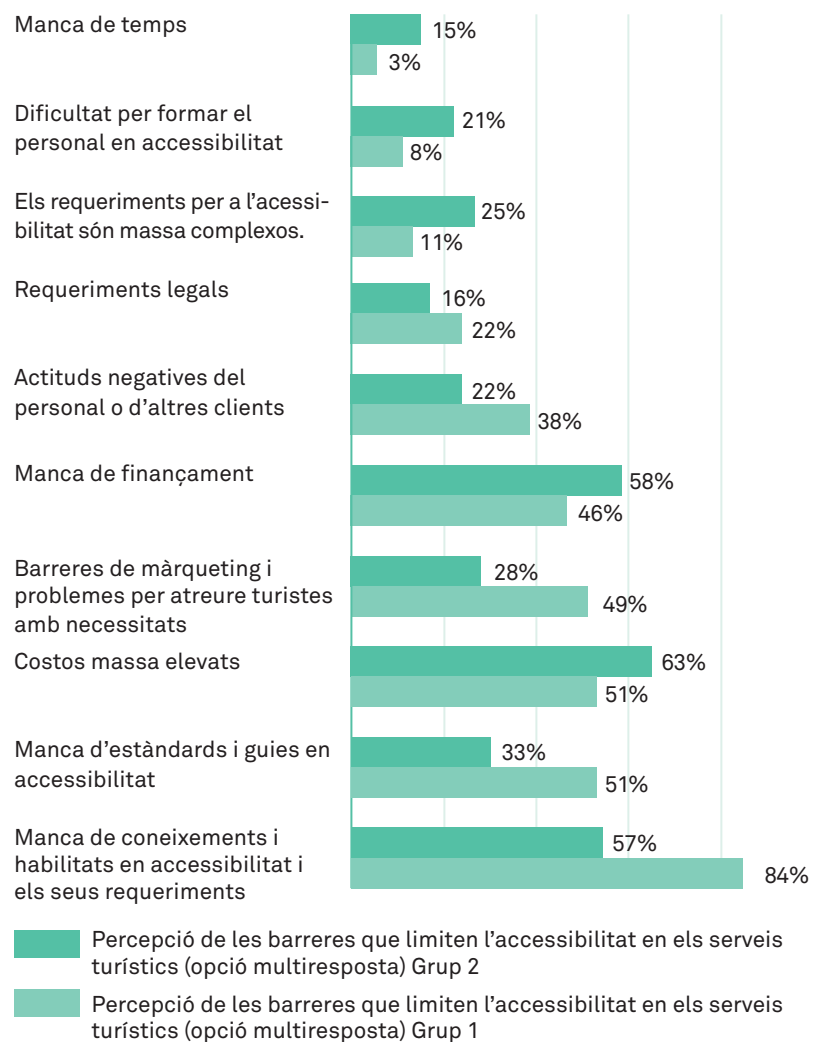
\_ Cal destacar positivament que, entre les mesures i iniciatives dutes a terme per millorar l'accessibilitat, **la major part dels proveïdors han format el personal**, arribant a un 87% de les empreses no especialitzades que ofereixen algun tipus de servei accessible les que ho han fet. Un 64% d'aquestes també han redissenyat o readaptat el seu espai físic per eliminar barreres, mentre que un 56% han inclòs informació sobre accessibilitat o han ampliat els seus canals de màrqueting.



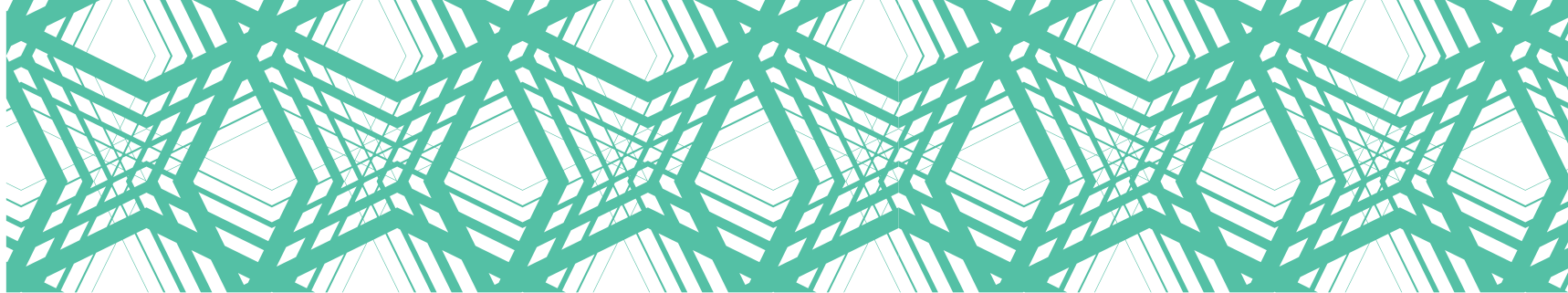
\_ Un altre punt molt important és el relatiu a la percepció sobre la rendibilitat dels clients amb discapacitats i necessitats especials d'accés per a aquests proveïdors. Així, **un 48% considera que es mostra neutral**, mentre que només un 18% el considera un segment molt important de cara a la rendibilitat, i un 33% el considera important.



Finalment, per que fa a la percepció de les barreres que estan inhibint una major accessibilitat en el turisme, **la major part dels proveïdors especialitzats destaquen la manca de coneixement de les necessitats d'aquests col·lectius**, seguida de la manca de guies i estàndards comuns sobre accessibilitat i la necessitat d'incórrer en costos elevats. Aquesta última barrera és la considerada més important per part dels proveïdors turístics no especialitzats. Relacionada amb aquesta, destaquen la manca de finançament, i en tercer lloc, la manca de coneixement del sector.



Cal destacar que també que hi ha un 38% d'aquests proveïdors especialitzats que consideren que les actituds negatives del propi personal o dels altres clients són també un factor limitant per aconseguir una major accessibilitat, un percentatge que es redueix al 22% en el cas dels proveïdors no especialitzats. És interessant, per tant, veure que existeixen percepcions diferenciades pel que fa als dos grups de proveïdors i que **els que ja estan oferint serveis accessibles valoren més el coneixement de les necessitats d'aquests grups de clients que no pas els que no hi estan especialitzats, els quals valoren fonamentalment els factors econòmics.**



D'altra banda, l'estudi de la Comissió Europea ja esmentat amb anterioritat i publicat el juny de 2014 també permet extreure conclusions sobre la visió dels proveïdors turístics europeus pel que fa a l'accessibilitat:

- \_ El turisme accessible es considera una oportunitat de negoci, però hi ha una manca de coordinació, sobretot entre el sector públic i el privat.
- \_ L'accessibilitat s'entén principalment com una funció necessària per a les persones de mobilitat reduïda, i gairebé mai s'entén com un plus de comoditat i servei. Per tant, el desenvolupament de productes i la seva comercialització s'adrecen principalment a les persones amb discapacitats i no s'utilitzen en el màrqueting i la publicitat.
- \_ Per a la indústria turística, el suport polític i financer, la sensibilització i el compromís dels proveïdors de serveis són importants impulsors.

Finalment, és interessant destacar que en el marc de la recerca es van analitzar diversos casos d'èxit pel que fa a l'accessibilitat de diferents proveïdors i destinacions turístiques europeus. L'anàlisi d'aquestes pràctiques destacades permet concloure que alguns dels factors clau de l'èxit de les empreses exitoses en accessibilitat són els següents:

- \_ **Malgrat reconèixer la responsabilitat social com una motivació important, aquests proveïdors turístics estan atenent al potencial econòmic** que comporta l'accessibilitat.
- \_ Les destinacions i empreses turístiques exitoses en accessibilitat **s'estan fixant, de manera més general, en la qualitat del servei que ofereixen**. L'accessibilitat, per tant, està integrada dins la política de qualitat de l'empresa.
- \_ Algunes d'aquestes empreses estan incloent l'accessibilitat, el confort i la qualitat en el servei dins la seva estratègia de marca.
- \_ **Quan comuniquen al voltant de l'accessibilitat ho fan utilitzant un estil que evita el to "caritatiu" o de "servei social"**.
- \_ Les destinacions accessibles són **fruit de la col·laboració entre els diversos proveïdors turístics**, per tal de garantir la continuïtat en la cadena turística. A més col·laboració entre els diversos proveïdors locals, més possibilitats d'èxit.
- \_ Tenen una política i estratègia clara: el lideratge prové de la part superior de l'organització i la **implicació del nivell directiu** és un element clau.
- \_ La **planificació i previsió** dels resultats que es volen aconseguir és també un element clau de l'èxit.

- \_ **Proporcionen informació fiable** sobre el nivell d'accessibilitat dels seus productes i serveis.
- \_ Ofereixen **productes i serveis dissenyats d'acord amb els principis del disseny universal**.
- \_ El **personal** de l'organització està **format** en la matèria.
- \_ Aprofiten el potencial de les **noves tecnologies** i de les xarxes socials.

### 3.4. Les oportunitats i beneficis de promoure l'accessibilitat en el turisme

En els apartats anteriors hem anat apuntant algunes de les raons per les quals fomentar un turisme més accessible comporta grans oportunitats per a les empreses turístiques, tant en termes econòmics com en termes de millora de la seva imatge. Aquí en presentem un resum:

**1 Parlar de l'accessibilitat és parlar d'un col·lectiu molt nombrós de potencials clients:** persones amb discapacitats, però també persones grans, famílies que viatgen amb nens, persones de talla o mida gran o petita, etc. Un col·lectiu que ja representa un percentatge molt notable de les societats contemporànies. No es tracta, per tant, d'atendre un nínxol del mercat, sinó d'ampliar el segment turístic augmentant l'oferta de béns i serveis.



**2 A més, els canvis demogràfics i d'estil de vida que experimenten les societats més desenvolupades, especialment l'envelliment progressiu de la població, permeten preveure un creixement continuat del segment de mercat per al qual l'accessibilitat és important.** Cal no oblidar que la taxa de discapacitat augmenta amb l'edat (més del 50% de les persones amb discapacitats són majors de 65 anys) i que les persones grans constitueixen un sector de la població que cada vegada està més interessat en l'oferta d'oci i turisme, mentre que les persones amb discapacitat han vist augmentar els seus nivells d'ingressos pel fet de poder-se anar incorporant al mercat laboral. Les xifres actuals situen aquest segment en gairebé una cinquena part del mercat mundial, i previsions com les de l'ONU auguren que el 2050 el 21% de la població superarà els 60 anys. Sent l'accessibilitat un avantatge per a tots els clients usuaris de serveis turístics, presenta una extraordinària oportunitat de mercat a l'hora de dirigir l'oferta a segments específics, tant a Espanya com a la resta del món.

**3 El mercat potencial és encara més gran: els estudis efectuats demostren que si les destinacions i infraestructures turístiques fossin més accessibles, les persones amb necessitats especials d'accés viatjarien més.**

**4 Els canvis en les tendències del turisme a nivell mundial posen l'accent en criteris de qualitat i servei, sent**

**l'accessibilitat un component fonamental de la qualitat turística** i, per tant, un possible factor de diferenciació i de millora de la imatge.

L'alt nivell de competència existent en la indústria turística imposa la necessitat de buscar estratègies específiques que li permetin créixer diversificant i incrementant la seva competitivitat per mitjà de valors afegits que influeixin positivament en l'experiència turística i en la captació de nous segments de mercat, susceptibles de consumir aquelles destinacions turístiques diferenciades de la resta. És en aquest sentit que el turisme accessible adquireix un paper predominant en la indústria turística, no només per l'aportació de valors afegits a l'experiència turística, sinó també per la diferenciació i especialització absoluta en un ampli segment de mercat no prou abordat actualment pel sector turístic espanyol.

**5** El desenvolupament de la ciència i de les ajudes tècniques i les tecnologies d'assistència permet una major mobilitat, comunicació i comprensió, així com comoditat i independència per a les persones amb discapacitat. Això implica que **més persones amb discapacitat puguin desplaçar-se de forma independent i, per tant, consumir serveis turístics**. D'altra banda, aquest mateix avenç tecnològic permet als prestadors de serveis turístics elevar els seus estàndards de qualitat en termes d'infraestructura, serveis i atenció.

**6** En els propers anys **l'accessibilitat passarà cada vegada més de ser una qüestió voluntària a ser una qüestió obligatòria**. Cada cop hi ha més disposicions normatives, tant europees com estatals, que regulen l'accessibilitat, el compliment de les quals serà de caràcter obligatori.

**7 Els hàbits i el comportament de viatge de les persones amb necessitats especials d'accés suposen una major oportunitat econòmica per a la indústria turística:**

- \_ les persones amb necessitats especials d'accés acostumen a viatjar acompanyades;
- \_ acostumen a fer viatges de més durada;
- \_ acostumen a ser clients més fidels;
- \_ tenen una despesa diària superior a la mitjana;
- \_ com que la major part d'aquestes persones no són laboralment actives<sup>29</sup>, poden viatjar al llarg de tot l'any, contribuint a desestacionalitzar la demanda, un aspecte de gran importància per a moltes de les destinacions turístiques espanyoles.

Tot això sense oblidar que poder viatjar en igualtat de condicions és un dret social per a totes les persones i una responsabilitat social per a les empreses i el sector públic.

---

<sup>29</sup> Segons dades de l'Eurostat 2005, el 51% d'aquest segment és laboralment inactiu i viu de pensions d'incapacitat o de jubilació.

## 4. EL TURISME INCLUSIU AL DISTRICTE DE LES CORTS

### 4.1. L'accessibilitat i el turisme al Districte de les Corts

El sector turístic ha esdevingut un sector clau per a l'economia de la ciutat de Barcelona. L'any 2013 es va assolir un nou rècord de visitants, i es van superar els 7,5 milions de visitants allotjats en establiments hotelers de la ciutat, als quals s'han d'afegir els més de 2,5 milions de persones que la van visitar com a part d'un creuer<sup>30</sup>. El turisme representa ja el 14% del PIB de la ciutat i les previsions auguren un creixement sostingut en el nombre de visitants per als propers anys.

La ciutat vol fer una aposta pel foment d'un turisme sostenible i responsable, com ho demostra la recent creació del programa Barcelona Sustainable Tourism i **l'obtenció de la certificació Biosphere. Barcelona ha esdevingut la primera ciutat del món que l'obté**, reconeixent la ciutat com una destinació sostenible que gestiona l'activitat turística d'una forma responsable, incloent-hi criteris de gestió sostenible, ambientals, culturals i socioeconòmics. Dins d'aquest context, l'accessibilitat també hi juga un paper fonamental.

En aquest sentit, cal destacar que Barcelona és avui dia una de les ciutats més accessibles d'Europa. Cal no oblidar que el 1992, per primera vegada en la història, es van celebrar els Jocs

Olímpics i els Jocs Paralímpics a la mateixa ciutat, utilitzant les mateixes instal·lacions i amb transport adaptat. Aquesta fita va ser l'inici d'un seguit d'apostes de la ciutat per l'accessibilitat. Així, el 1995 s'organitza el Congrés Europeu "La ciutat i les persones amb disminució", i també es presenta l'exposició "La transformació de Barcelona: la millora en l'accessibilitat de l'espai urbà". El 2004, la celebració del Fòrum Universal de les Cultures a Barcelona representa un punt d'inflexió per avançar en l'accessibilitat de les comunicacions. Aquests esforços es veuen recompensats el 2010, quan Barcelona queda finalista en els Premis Accés City, atorgats per la Comissió Europea.

Segons dades de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de Barcelona, a data de gener de 2007 més del 90% dels 1.287 km de carrers de la ciutat ja eren accessibles, excepció feta dels 180 km de carrers que per les seves característiques físiques, principalment per un pendent massa gran, no tenen possibilitats de ser accessibles segons els criteris que marca la normativa. Progressivament, l'Ajuntament de la ciutat està fent accessibles més carrers amb nous guals. Per posar-ne alguns

---

<sup>30</sup> Dades de Turisme de Barcelona, 2013.



---

## L'accessibilitat a la ciutat de Barcelona

---

**Arribar a Barcelona és fàcil per a les PBSB:** Tant si s'hi arriba per aire, com si es fa per tren o per mar, es troben instal·lacions lliures de barreres arquitectòniques. A més, es pot demanar amb antelació el servei d'atenció al viatger amb discapacitat; és el cas de l'aeroport del Prat (Programa Sense Barreres) o el de l'estació central de trens (Programa Atendo). En viatjar a Barcelona o en tornar a casa, el personal especialitzat atén i acompanya dins de la terminal i proporciona una confiança de la qual ja han gaudit milers de persones.

**L'oferta cultural de la ciutat està apostant per l'accessibilitat:** Els museus de Barcelona ofereixen, cada vegada més, visites descriptives i tàctils per a persones cegues, així com guies amb llenguatge de signes i lectura labial per a persones sordes. L'accés a l'art és un dret universal i una via d'integració social.

**L'accessibilitat també es té en compte en el patrimoni arquitectònic i històric de la ciutat:** Cada vegada són més els llocs de visita que tenen en compte la diversitat de públics i les necessitats especials dels seus visitants. Desplaçar-se amb cadira de rodes, amb un bastó blanc o amb un gos pigall no està renyit amb l'accés al coneixement i amb el gaudi del patrimoni.

**A Barcelona tothom pot gaudir de la platja:** Una de les platges adaptades per a persones amb mobilitat reduïda és la de la Nova Icària, guardonada amb la bandera blava. S'hi troben totes les facilitats: passarel·les de fusta fins a l'aigua, lavabos i dutxes accessibles o serveis de suport al bany.

**El transport públic per a tothom:** Barcelona té el compromís de fer accessible a tothom la xarxa de transport públic. Tota la flota d'autobusos està adaptada per a cadires de rodes i s'estan aplicant mesures per garantir la plena autonomia de les persones amb discapacitat visual i auditiva. Les línies de tramvia tenen el certificat d'accessibilitat universal i les millores en la xarxa de metro són constants: la instal·lació d'ascensors entre l'andana i el carrer, les màquines validadores adaptades, els encaminaments per a cecs i els avisos de parada mitjançant pantalla lluminosa i veu.

---



exemples, zones com l'Eixample són totalment accessibles, així com vies tan conegudes com les Rambles o la plaça de Catalunya. En nuclis històrics com el Barri Gòtic, cada cop és més senzill moure's amb cadira de rodes, atès que els carrers s'estan fent accessibles en la mesura del possible. Barcelona és, per tant, una ciutat bastant accessible des del punt de vista del medi físic, i els seus ciutadans estan majoritàriament sensibilitzats amb la problemàtica de les barreres arquitectòniques.

Al mateix temps, **la ciutat està treballant també per descentralitzar el turisme, desconcentrar-lo dels punts més icònics i implicar els altres districtes de la ciutat** en l'activitat turística. La campanya *Barcelon3s* en dona mostra, d'això, i promou recorreguts per punts turístics als deu districtes de la ciutat, posant l'accent en aquells indrets amb potencial per rebre visitants i amb la voluntat d'implicar els operadors turístics perquè els fomentin. L'objectiu és triple: esponjar les zones amb més turistes, repartir la riquesa que genera el sector i fer valer nous atractius de Barcelona. Per aquest motiu ja s'han posat en marxa dos itineraris de tres hores en minibús als districtes de Sant Martí (inspirat en la ciutat intel·ligent) i Horta-Guinardó (basat en el caràcter identitari dels seus barris), que sortiran de la plaça de Catalunya. Es tracta, doncs, de potenciar llocs que encara no han esdevingut un símbol, però que tenen prou potencial per ser-ho i que alhora poden acabar sent el germen



de futurs “hubs turístics”. Tot, per conciliar millor els efectes de l'arribada massiva de visitants amb la qualitat de vida i l'interès general de la ciutadania.

En aquest context, **el Districte de les Corts hi té un paper a jugar. D'una banda, perquè el Districte concentra una important activitat econòmica, un sector hotelier de prestigi, edificis patrimonials d'interès cultural i altres recursos turístics que atreuen milers de visitants cada any, i d'altra banda, perquè està fent una aposta decisiva per la inclusió i l'accessibilitat dels seus espais públics, equipaments i serveis.**

### El potencial turístic del Districte de les Corts

El Districte de les Corts és una de les principals portes d'entrada a la ciutat de Barcelona, essent l'avinguda Diagonal l'element d'estructuració urbanística més determinant del Districte. Es divideix en tres barris: 1) Les Corts; 2) La Maternitat i Sant Ramon, i 3) Pedralbes.



---

## Empreses especialitzades a oferir serveis turístics accessibles a la ciutat de Barcelona

---

### Fundació Desenvolupament Comunitari

Servei de Turisme i Autonomia Personal

És una de les iniciatives pioneres a la ciutat i ofereix un catàleg de recursos i serveis d'accessibilitat per tal de promoure el turisme per a persones amb discapacitat i les seves famílies:

- \_ Assessorament i formació en matèria d'accessibilitat.
- \_ Aplicacions tecnològiques per a l'accessibilitat.
- \_ Acompanyament personalitzat a les persones amb discapacitat i les seves famílies.

El seu objectiu és afavorir accions integradores entre municipis, promotors, organitzacions i empreses turístiques d'un mateix territori, adequant-les a les necessitats de cada tipologia de discapacitat i a les dels seus familiars. Ofereix una connexió entre aquests col·lectius i les empreses turístiques. [www.fdc.cat](http://www.fdc.cat)

---

### Barcelona Enabled

Serveis a mida de turisme accessible per a les persones amb cadira de rodes o amb mobilitat reduïda.  
[www.barcelona-enabled.com](http://www.barcelona-enabled.com)

---

### Barcelona Tourism on Wheels

Servei de lloguer de cadires de rodes per facilitar la visita i els desplaçaments a la ciutat dels turistes amb mobilitat reduïda. El lloguer, la recollida i el retorn de les cadires es pot fer a les oficines de l'empresa, a les terminals del port i als hotels mateixos. Possibilitat de contractar el servei d'un acompanyant durant el temps que el client desitgi. [www.barcelonatourisonwheels.com](http://www.barcelonatourisonwheels.com)

---

### Disabled Accessible Travel

Ofereix serveis com ara: transfers d'arribada o sortida a l'aeroport o al port per a persones en cadira de rodes; tours i excursions accessibles; allotjament adaptat. [www.disabledaccessibletravel.com](http://www.disabledaccessibletravel.com)

---

El Districte disposa de zones i recursos turístics rellevants. Són:

### *Barri de Pedralbes*

- \_ El node del monestir de Pedralbes i el seu entorn, conformat per l'església de Sta. Maria Reina, el monestir mateix i els seus jardins.
- \_ El Parc de Collserola i la carretera de les Aigües, tant per les seves vistes panoràmiques de la ciutat com pel seu potencial per fer esport.
- \_ L'Eix Diagonal, un element de connexió que vincula diversos recursos:
  - Parc Cervantes, que destaca per les seves vistes.
  - Campus Nord UPC i UB.
  - Conjunt del Palau Reial i entorn, que inclou els jardins, el palau i els seus museus i les cavallerisses de Gaudí (finca Güell).
  - L'avinguda Diagonal des de la plaça Pius XII fins a l'avinguda de Sarrià, que destaca pel seu entorn atractiu i la seva arquitectura contemporània.

### *Barri de la Maternitat i Sant Ramon*

- \_ El Palau de Congressos de Catalunya, on cada any tenen lloc rellevants congressos i conferències.

- \_ El FC Barcelona i el seu museu, que és el més freqüentat pels estrangers que visiten la ciutat.
- \_ El Recinte de la Maternitat, un conjunt patrimonial d'alt potencial per al turisme i el lleure.

### *Barri de les Corts*

- \_ L'Eix Comercial Avinguda Diagonal des de Pius XII fins a Entença, conformat per centres comercials com El Corte Inglés, Pedralbes Centre i l'Illa Diagonal.
- \_ El nucli antic de les Corts, aglutinat al voltant de la plaça Concòrdia.
- \_ L'Eix Comercial Sants-les Corts.
- \_ La zona del carrer Loreto i l'avinguda Josep Tarradelles, especialment per la seva oferta hotelera i de restauració per al turisme de negocis.

Al Districte es configuren, doncs, tres zones turístiques amb alt potencial que actuen com a elements nodals:

- \_ El Palau Reial i el seu entorn.
- \_ El FC Barcelona i el Recinte de la Maternitat.
- \_ L'Eix comercial de l'Avinguda Diagonal.

Pel que fa a l'oferta d'allotjament del Districte, cal destacar que és d'alta qualitat i té un pes molt rellevant en l'estructura





d'allotjament de la ciutat, tant pel que fa al seu volum (9,5% del total de places) com al seu nivell de qualitat (més del 50% són places de categoria alta, 5\*). L'any 2010 la capacitat hotelera de les Corts va ser de 5.613 places, distribuïdes en gairebé 3.000 habitacions i 18 establiments, essent el cinquè districte de la ciutat amb major disponibilitat de places, després de Sants-Montjuïc, Sant Martí, l'Eixample i Ciutat Vella.

Pel que fa a l'oferta de restauració al Districte, en termes quantitatius es compon de 288 establiments i 13.732 places, és a dir, el 5,5% de l'oferta total de la ciutat. La tipologia Restaurants-Bars és la que té més pes dins de l'estructura interna del sector, agrupant el 84% dels establiments i el 80% de les places. Com a la majoria de districtes de la ciutat, el visitant pot trobar una abundant oferta de restauració de tot tipus, però especialment de nivell popular i mitjà a les zones més comercials i concorregudes.

Pel que a l'oferta comercial, el Districte presenta un gran potencial. Cal tenir en compte que a Barcelona el maridatge entre turisme i comerç (*shopping*) és cada dia més fort i evident, fins al punt que per a alguns segments pot arribar a constituir una de les motivacions principals de la visita a la ciutat. Molts d'aquests turistes, especialment els que ja han visitat la ciutat més d'una vegada, busquen un comerç "diferent", amb fortes

vinculacions locals, amb capacitat de diferenciació i allunyat de la creixent banalització que es troba a l'entorn de les àrees més turístiques. Aquesta tendència suposa un gran potencial per al Districte, que disposa d'una important oferta comercial concentrada en diverses zones. El conjunt d'aquesta oferta fa que el Districte tingui un flux important de visitants en què el motiu principal del seu desplaçament és el *shopping*, i s'hi desplacen tant des de la resta de la ciutat com des de fora. Tot i així, el públic barceloní hi és encara majoritari i el pes dels turistes estrangers en la despesa comercial encara està molt per sota que la que es registra en altres districtes més centrals. Malgrat això, l'oferta és prou potent i variada per poder-lo considerar un recurs turístic de primer nivell que cal potenciar.

D'altra banda, cal destacar que el Districte disposa d'una important oferta d'equipaments per a reunions, congressos i convencions, tant en quantitat com en qualitat de places, gràcies d'una banda a l'existència d'una planta hotelera d'alt *standing* i especialitzada en turisme de reunions i convencions, i de l'altra, a la disponibilitat d'un conjunt d'equipaments especialitzats: el Palau de Congressos de Catalunya, l'Auditori i Centre de Convencions AXA, el Parc Científic de Barcelona i el FC Barcelona.

No podem oblidar tampoc l'oferta esportiva del Districte, que té un pes i una rellevància molt significatius, tant per als ciutadans

de Barcelona com potencialment per als turistes estrangers. A més del FC Barcelona, que és l'equipament de referència del Districte i una de les principals instal·lacions de la ciutat per a grans esdeveniments, hi ha el circuit de l'avinguda Diagonat, un passeig idoni per a la pràctica d'esports a l'aire lliure. A més, el Districte disposa d'altres equipaments esportius rellevants, com són el Reial Club de Tennis de Barceloa, el Reial Club de Polo i el Campus Esportiu de la Universitat de Barcelona.

Pel que fa a l'oferta cultural, en termes generals és bona i de qualitat, representada majoritàriament per un conjunt d'espais-museus que, si bé s'adrecen a un públic més acotat i amb interessos específics, constitueixen una oferta complementària especialment interessant per al turista que s'allotja al Districte. Destaca el Museu del FC Barcelona, que atreu anualment més d'un milió de visitants i és un dels principals punts d'interès turístic de la ciutat.

En definitiva, malgrat no ser un districte "turístic", l'activitat turística ja té un pes molt rellevant dins de la seva economia i amb possibilitats d'augmentar en el futur sense posar en perill la seva sostenibilitat ni generar incompatibilitats.


### L'accessibilitat al Districte de les Corts

L'objectiu del Districte és fer de les Corts un barri on les persones que hi viuen, estudien, treballant o vénen de viatge es trobin còmodes, garantint l'accés als serveis i equipaments del Districte en condicions d'igualtat. En aquest sentit, l'accessibilitat universal i el reconeixement de la diversitat humana esdevenen elements clau per aconseguir un barri inclusiu.

#### *L'accessibilitat a la via pública*

Actualment, les Corts continua treballant perquè els seus carrers i places siguin més accessibles. La majoria de carrers tenen voreres amb una amplada igual o superior a 0,9 m, amb paviment regular i sense regruixos. D'altra banda, els passos de vianants disposen de guals i encaminaments, fet que facilita la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda i de les persones amb discapacitat visual. En els darrers anys s'han fomentat els carrers accessibles de plataforma única, sobretot al nucli antic del barri de les Corts, prioritzant el vianant i fomentant l'ús de l'espai públic com a espai de trobada i de convivència.

Actualment, 46 cruïlles del Districte disposen de semàfor amb senyal acústic per facilitar la mobilitat i les condicions de seguretat de les persones amb discapacitat visual, i a curt termini, es preveu la implantació de mòduls sonors en 38 cruïlles més.



Cal assenyar també que el Districte disposa d'un pla de reserves d'aparcament públiques per a persones amb targeta d'aparcament al voltant dels principals equipaments i serveis del Districte.

### *Un transport públic accessible*

El Districte de les Corts és una entrada i sortida de la ciutat de Barcelona, on el transport públic connecta la ciutat amb les poblacions del Baix Llobregat, amb les universitats, amb el centre de la ciutat i amb el front marítim.

A nivell d'accessibilitat, cal destacar:

- \_ El 100% dels autobusos de Barcelona que circulen pel Districte són accessibles per a persones amb discapacitat, tant els diürns com els nocturns i també els busos de barri. Al Districte de les Corts el 70% de les parades de d'autobús compten amb encaminaments en bon estat per a les persones amb discapacitat visual i es preveu alguna mesura correctora en l'altre 29%.
- \_ El 85% de les estacions de la xarxa de metro de Barcelona són accessibles per a persones amb mobilitat reduïda, i al Districte de les Corts actualment es compta amb quatre estacions de metro accessibles, tres a la L3 i 1 a la L5, restant pendent de resoldre l'accessibilitat de les parades de la Plaça del Centre i de Zona Universitària (L3) i de Collblanc (L5).

- \_ El tramvia o Tram torna a funcionar a Barcelona des de l'any 2004. A les Corts conflueixen tres línies del Trambaix que connecten Barcelona amb les localitats d'Esplugues de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Sant Joan Despí i Sant Feliu de Llobregat. Aquest transport públic és accessible.
- \_ El Districte de les Corts forma part d'una de les rutes del Barcelona Bus Turístic (Ruta Blava). Aquest transport també està adaptat per a persones usuàries de cadira de rodes i disposa de bucle inductiu per a persones amb discapacitat auditiva.

### *Un Eix Comercial de l'Avinguda Diagonal accessible*

El *shopping* a l'Eix Comercial de l'Avinguda Diagonal/Entença és un dels potencials turístics del Districte. Un eix on es poden efectuar compres amb tranquil·litat, lluny de les aglomeracions del centre de la ciutat. Un eix comercial accessible, sense barreres arquitectòniques, amb serveis de préstec de cadires de rodes, amb places de pàrquing reservades per a persones amb mobilitat reduïda i amb serveis higiènics adaptats.

### *Una destinació del turisme de reunions i convencions amb equipaments accessibles*

El turisme de reunions i congressos té una importància considerable al Districte, ateses les característiques dels seus hotels. Per reforçar aquest punt, es compta amb equipaments



preparats per dur a terme reunions, convencions, etc., on l'accessibilitat està garantida:

- \_ Palau de Congressos de Catalunya:
  - Accessible per a persones amb mobilitat reduïda.
  - Disposa de serveis higiènics adaptats.
- \_ L'Auditori i Centre de Convencions AXA:
  - Accessible per a persones amb mobilitat reduïda.
  - La comunicació vertical es realitza mitjançant ascensors.
  - Disposa de serveis higiènics adaptats.
  - Actualment s'està treballant per millorar l'accés a l'escenari i a la fila 0.
- \_ Universitats
  - Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), accessibilitat als campus Nord i SUB.
    - Universitat de Barcelona.
    - Parc Científic de Barcelona:
      - Espai accessible per a persones amb mobilitat reduïda.
      - A l'auditori s'hi accedeix a peu pla i a l'escenari s'hi accedeix mitjançant una rampa.
      - Disposa de serveis adaptats.



### **L'accessibilitat del Patrimoni cultural de les Corts**

*(informació de la web de turisme accessible)*

L'important patrimoni cultural del qual disposa el Districte també destaca pel seu nivell d'accessibilitat:

#### **Reial Monestir de Pebralbes:**

Considerat un dels millors exemples del gòtic català, el Museu-Monestir de Pedralbes permet contemplar el llegat artístic conservat per la comunitat de clarisses al llarg dels segles i conèixer el seu estil de vida.

Pel que fa a la seva accessibilitat, cal destacar que:

- \_ L'accés és possible pràcticament a tot el monestir amb l'ajuda d'un acompanyant.
- \_ Hi ha rampes a la majoria d'espais visitables.
- \_ Accessibilitat a les diverses plantes mitjançant ascensors amb botoneres en alt relleu i braille.
- \_ Disposa de lavabos adaptats.
- \_ Es disposa d'una maqueta tàctil que reproduïx a escala el recinte arquitectònic del monestir. Està retolada en tinta i braille.
- \_ Es disposa també d'un plànol en relleu de la planta del monestir i totes les seves dependències. Retolat en tinta i braille.

- \_ Accés tàctil a diferents elements o detalls arquitectònics.
- \_ Existeix una oferta de visites accessibles per a persones amb discapacitat visual i persones amb discapacitat intel·lectual.

### **Pavellons de la Finca Güell**

*(informació de la web de turisme accessible):*

Situata a l'avinguda Pedralbes de Barcelona, a nivell d'accessibilitat es caracteritzen per:

- \_ Els Pavellons Güell contenen nombrosos elements interessants susceptibles de ser tocats, com ara la gran reixa d'entrada i altres elements arquitectònics.
- \_ L'entrada és accessible per a persones amb mobilitat reduïda.
- \_ L'itinerari de la visita presenta algun graó que pot dificultar la mobilitat de les persones amb mobilitat reduïda.

### **Museu del Futbol Club Barcelona**

*(informació de la web de turisme accessible):*

El Museu rememora la centenària història del club i exposa, a més dels trofeus aconseguits per les diverses seccions del FC Barcelona, fotografies, material esportiu i audiovisual, anècdotes i records d'aquests cent anys d'història. Inclou la visió panoràmica de l'estadi des de la segona graderia.

A nivell d'accessibilitat:

- \_ L'edifici està adaptat per a persones amb mobilitat reduïda, però no disposa de recursos per a persones amb discapacitat auditiva ni visual.
- \_ Dins del Museu la comunicació horitzontal es resol amb rampes en diversos trams.
- \_ Disposa de lavabos adaptats.
- \_ Ofereix la possibilitat d'adaptar les visites a les diferents necessitats dels diversos col·lectius.

### **Parcs i entorns naturals**

Un altre atractiu turístic que pot oferir el Districte de les Corts són els seus espais verds i entorns naturals, com el Parc Cervantes, l'entorn del Palau Reial de Pedralbes i els Jardins de la Maternitat.

Igualment, el Districte de les Corts està connectat amb el Parc de Collserola i la Carretera de les Aigües, que permeten estar en contacte amb la natura i gaudir de les vistes panoràmiques de la ciutat. Actualment l'accés des de les Corts a la Carretera de les Aigües no és accessible per a persones amb mobilitat reduïda, però sí a la resta de col·lectius amb discapacitat.



### *L'accessibilitat dels serveis i equipaments de proximitat*

El Districte disposa de serveis i equipaments de proximitat on es pot gaudir de la pràctica esportiva, de la cultura i del lleure amb igualtat d'oportunitats. A nivell d'accessibilitat:

- \_ Una seu del Districte accessible, amb plànols en relleu, amb directoris en relleu i en braille, amb encaminaments per a persones amb discapacitat visual, sales equipades amb anell magnètic i serveis adaptats.
- \_ Quatre centres cívics accessibles, on es pot gaudir de la producció cultural de proximitat. Tots els centres cívics disposen de serveis adaptats i d'anells magnètics a les sales d'actes i auditoris.
- \_ Biblioteques accessibles: una biblioteca de barri ubicada al centre històric de les Corts, la Biblioteca de Can Rosés, i l'altra, considerada Biblioteca de Districte, ubicada al barri de la Maternitat i Sant Ramon.
- \_ Ateneu de Fabricació, un espai innovador i viver de projectes basats en el disseny i la fabricació digital.
- \_ Tres instal·lacions municipals esportives accessibles, destacant les instal·lacions del CEM Les Corts, on tothom pot practicar esport. Disposava de vestidors i serveis adaptats i del programa "L'esport inclou" per facilitar la pràctica esportiva de les persones amb discapacitat.

### *Els hotels del Districte de les Corts*

Per valorar el nivell d'accessibilitat de la planta hotelera del Districte, hem analitzat els resultats de l'enquesta duta a terme. Aquesta anàlisi mostra que:

- \_ **Una part important d'hotels consideren important el segment del turisme accessible per al seu negoci**, malgrat que hi ha un percentatge notable (al voltant del 30%) que el qualifica de segment no rellevant.
- \_ Per a la majoria d'hotels, **els clients amb necessitats especials d'accés més freqüents són les persones amb mobilitat reduïda o amb dificultats de desplaçament**. Lògicament, el segment de persones que viatgen amb nadons o nens petits i de persones grans també representa un percentatge important del nombre de clients d'aquests hotels, seguit per les persones invidents o amb visió reduïda. Els clients amb discapacitat intel·lectual o amb problemes auditius són els més infreqüents.
- \_ **Tots els hotels enquestats afirmen que ofereixen serveis específics per a algun dels col·lectius de persones amb necessitats especials d'accés**.

Els serveis més freqüents són els següents:

- Existència d'habitacions adaptades.
- Existència d'una rampa accessible des de l'exterior.



- Places de pàrquing per a vehicles adaptats.
- Ascensor adaptat.

— Cal destacar, però, que **encara són escassos els hotels que tenen un web accessible, així com els que disposen d'una recepció amb mostrador a dos nivells o de cadires de rodes a disposició dels clients.**

— Cap dels hotels enquestats disposa de vehicles adaptats a disposició dels clients, equips de reforç auditiu o visual, una sala de jocs per a nadons o nens, o bé un intèrpret de la llengüa de signes.

— A més, **són pocs els hotels que afirmen que disposen de personal preparat i format per tractar amb persones amb necessitats especials d'accés.**

— Els hotels que tenen habitacions adaptades **solen tenir-ne entre dues i quatre** (sobre un total de més de 50 habitacions). En molts casos, aquestes **habitacions no compten amb totes les facilitats necessàries**. El més freqüent és que disposin de bany adaptat, així com de porta de fàcil obertura, però hi ha molt pocs hotels que disposin de telèfon adaptat, alarma vibratòria o informació en braille, mentre que sorprèn que la majoria no disposen d'un llit adaptat per a persones amb cadira de rodes.

— **L'ocupació de les habitacions adaptades és inferior en tots els casos al 30%**, amb una majoria d'hotels que la qualifiquen d'inferior al 10%.

— Només un hotel dels enquestats porta un registre dels clients amb necessitats especials i **cap d'ells ha valorat l'impacte econòmic que suposa aquest segment de clientela.**

— Si analitzem el tipus de mesures que han dut a terme els hotels per millorar el seu nivell d'accessibilitat, veiem que **la majoria han dut a terme millores infraestructurals per suprimir barreres arquitectòniques, mentre que un altre percentatge notable també ha comprat equipament especial per a les persones amb discapacitats**. Destaca el cas de dos hotels del Districte que fins i tot han obtingut una certificació en accessibilitat. Com ja assenyalàvem anteriorment, són pocs els hotels que han millorat l'accessibilitat del seu lloc web, així com els que han format el seu personal en qüestions relatives a l'accessibilitat. Els que ho han fet, han fet servir tant la formació interna com l'externa.

— Cal assenyalar que **una gran majoria d'hotels afirmen que no tenen previst continuar millorant el seu nivell d'accessibilitat en el futur**, la qual cosa pot posar de manifest que, en parlar d'accessibilitat, la majoria dels hotels continuen pensant a fer obres o reformes arquitectòniques i que no tenen en

compte altres mesures per augmentar l'accessibilitat que implicarien un cost molt reduït però que tindrien un impacte notable en la qualitat del servei que ofereixen (com és el cas, per exemple, de formar el personal en matèria d'accessibilitat).

- **Un 50% dels hotels enquestats afirmen que tenen una política corporativa pel que fa a les persones amb discapacitats** que es tradueix de diverses formes: en la gran majoria a través de la col·laboració amb associacions i entitats de l'àmbit de la discapacitat, a través dels valors corporatius de l'empresa o fins i tot a través de la contractació de persones amb discapacitats.
- **Són pocs els hotels on hi ha una persona específica que s'encarrega de les qüestions relacionades amb l'accessibilitat.**
- Pel que fa a la **difusió de la informació** sobre accessibilitat dels hotels, la majoria la inclouen en el web corporatiu, mentre que cap hotel ha imprès informació específica i molts d'ells no la difonen de manera específica.
- L'anàlisi de les **principals barreres i obstacles** que aquests hotels perceben a l'hora d'augmentar l'accessibilitat ens dona informació molt valuosa, que referma alguna de les conclusions que hem esmentat amb anterioritat. Així, la principal barrera assenyalada (per a més d'un 75% dels hotels) és l'alt cost associat a millorar l'accessibilitat, la qual



cosa posa de manifest, com assenyalàvem abans, que l'accessibilitat es continua associant principalment amb la necessitat de fer reformes i obres i de comprar costosos equipaments. És important assenyalat, però, que la segona barrera més esmentada és la manca d'informació sobre els hàbits de viatge de les persones amb discapacitats i el potencial de mercat que suposen, seguida de la manca de guies i estàndards clars d'accessibilitat, barreres que són percebudes com a molt importants per gairebé un 50% dels enquestats. La manca d'informació i coneixements sobre el que implica l'accessibilitat, així com la sensació que els requeriments són massa complexos per ser implementats, també és important per a més d'un 20% dels enquestats, mentre que daltres factors, com la manca de temps, són més minoritaris. A més, són molt pocs els hotels que esmenten com a barrera el fet que no es tracta d'un mercat lucratiu o que no hi ha demanda.

- També és interessant conèixer la visió d'aquests hotels sobre quines **mesures creuen que ajudarien a augmentar l'accessibilitat de la indústria turística**. Així, l'existència d'incentius fiscals per implementar mesures relacionades amb l'accessibilitat és la mesura considerada més important per una gran majoria dels enquestats. Altres mesures que es consideren fonamentals són l'existència d'estàndards



internacionals i guies clares sobre accessibilitat, així com el suport en temes d'accessibilitat per part d'organitzacions de persones amb discapacitats. Una major sensibilització en temes d'accessibilitat al conjunt de la població és considerada com a important per la meitat dels enquestats, mentre que l'existència de premis o reconeixements per als establiments destacats en accessibilitat és considerada per una àmplia majoria com a neutral, sent pocs els hotels que la consideren important.

- L'existència de personal format en accessibilitat és considerada de forma diversa: gairebé són els mateixos els hotels que no la consideren important com els que la consideren una mesura neutral i els que, en canvi, la consideren important. Es dona la mateixa situació en relació amb la posada en marxa d'iniciatives conjuntes de màrqueting amb altres establiments, que és considerada una mesura no important, neutral i important a parts iguals.
- Per últim cal destacar que **una gran majoria dels hotels enquestats estarien interessats a rebre suport per millorar la seva accessibilitat, però només en el cas que aquest suport o assessorament fos gratuït.**

Així doncs, la planta hotelera del Districte de les Corts entén la importància de l'accessibilitat en el context del seu negoci, però

la continua relacionant majoritàriament amb la necessitat d'elevades inversions en infraestructures i equipaments, cosa que en limita la millora. Un punt important és que destaquen la manca d'informació i guies en aquest sentit com una barrera limitant, però es mostren molt oberts a rebre suport i assessorament per continuar millorant els seus nivells d'accessibilitat.

## 4.2. Oportunitats i reptes per al foment d'un turisme inclusiu al Districte de les Corts

Acabem de veure que el Districte de les Corts està ben posicionat per fer una aposta pel turisme inclusiu o accessible. No tan sols perquè, malgrat que és lluny de l'activitat turística del centre, compta amb recursos turístics de gran valor, sinó també perquè té un nivell d'accessibilitat notable, tant pel que fa als seus espais i infraestructures públiques com a la seva planta hotelera, que, a més, mostra bona disposició per continuar treballant a millorar els seus nivells d'accessibilitat. Cal afegir-hi la voluntat del Districte de les Corts, amb el suport de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, traduïda en una aposta clara per potenciar la inclusió en els diversos àmbits d'intervenció amb els quals treballa. El turisme és un d'ells, i per aquest motiu es pretén singularitzar l'oferta turística del territori en tot allò que fa referència a la inclusió.

No cal tornar a insistir en el potencial i els recursos de què disposa el Districte a tots els nivells, i la força que poden tenir si es treballa de forma coordinada. Els principals valors i punts forts d'aquesta aposta que ha encetat el Districte són els següents:

- \_ L'existència de l'Espai d'Inclusió 20+20+20, constituït el 5 de novembre de 2013, i que reuneix tot el sector empresarial, cívic, veïnal i universitari del territori, la qual cosa obre un seguit de possibilitats diverses en l'abordatge de qualsevol acció que es dugui a terme.
- \_ Una varietat d'agents que constitueixen aquest espai i que poden enriquir l'oferta de serveis i productes per oferir als potencials clients.
- \_ La voluntat de l'Ajuntament, a través de Turisme de Barcelona, l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, i evidentment el Districte de les Corts, de donar suport i actuar com a facilitadors de les diverses iniciatives que es plantegin.
- \_ La ubicació i les característiques del mateix Districte, que afavoreixen la possibilitat de fer una oferta rica a nivell cultural, esportiu, de lleure, historicopatrimonial i comercial.

Es tracta, per tant, d'una estratègia que posa en el centre el sector hotelier, però que incorpora al seu voltant tota la resta

d'agents que poden participar-hi: restauració, centres comercials, equipaments, centres històrics, etc. L'objectiu és aconseguir que les Corts sigui, a tots nivells, un referent en el turisme inclusiu, amb voluntat que, tant a la resta de la ciutat com en altres indrets del país, aquesta bona pràctica pugui estendre's.

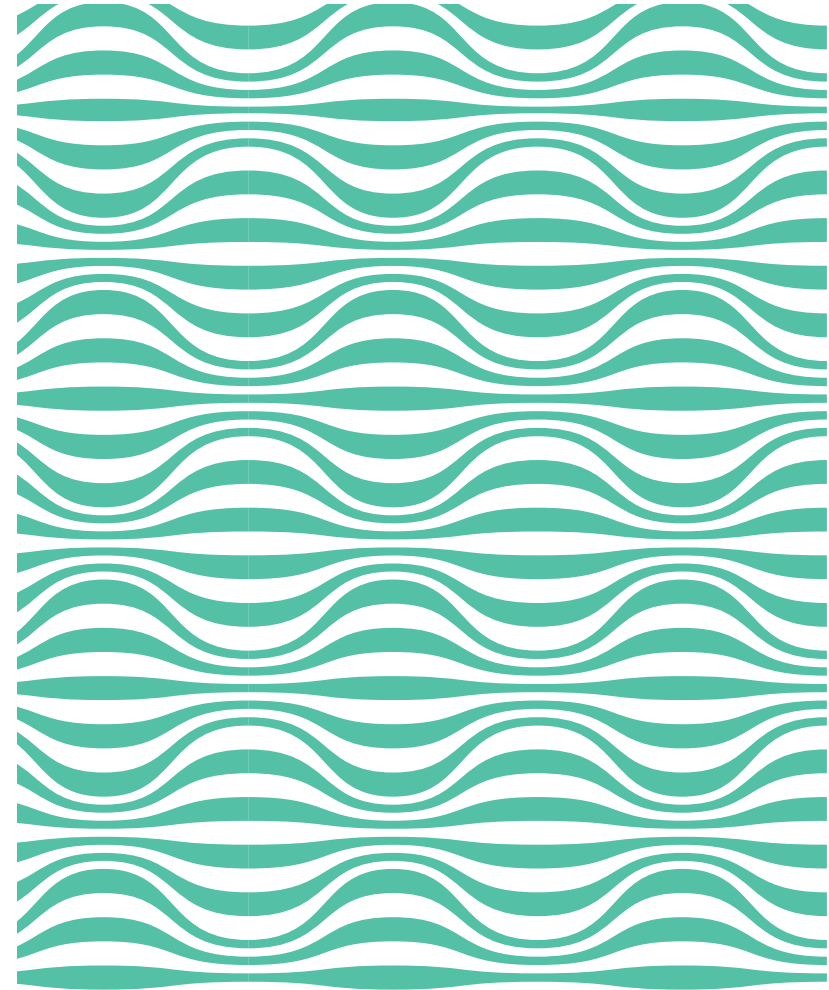
En el procés per assolir aquest objectiu, l'Ajuntament pot acompanyar el sector hotelier i donar-li suport de les maneres següents:

- \_ **Fer visibles**, a través dels mitjans de comunicació municipals, les iniciatives i el treball que està desenvolupant el sector turístic del Districte.
- \_ **Facilitar formació** específica per al personal que està treballant en aquests establiments.
- \_ Incloure aquests hotels i fer-los partícips de les **campanyes de promoció comercial** que s'impulsen des del Districte.
- \_ **Posicionar els hotels del Districte**, conjuntament amb Turisme de Barcelona, com a establiments referents en el turisme accessible, a través de les seves eines, material promocional i mitjans de comunicació.
- \_ **Connectar els hotels** amb la resta d'agents de l'Espai d'Inclusió 20+20+20 per tal de donar difusió al projecte:



entitats de persones amb discapacitat, clubs esportius, equipaments, empreses, etc.

- **Facilitar-los professionals que puguin assessorar** en l'adopció de mesures per millorar les condicions d'accessibilitat dels seus establiments i l'atenció als seus clients, a través dels tècnics municipals especialitzats, de professionals de l'àmbit universitari i d'entitats de persones amb discapacitat.
- **Impulsar una xarxa de turisme inclusiu al Districte** amb els diversos operadors que formen part de l'Espai d'Inclusió: centres comercials, restauració, equipaments de lleure i oci, Museu del FC Barcelona, equipaments de la ruta historicopatrimonial del Districte.
- **Desenvolupar**, a partir del potencial que ofereixen les noves tecnologies, una **aplicació informàtica** accessible a tothom que informi de l'oferta turística del Districte.
- **Difondre** el projecte en les diverses xarxes nacionals i internacionals en les quals l'Ajuntament treballa i comparteix projectes i experiències.
- **Crear una marca** que identifiqui aquells hotels i altres agents que estan participant en el projecte per donar-hi ressò a nivell nacional i internacional.



## 5. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

Tot el que hem vist fins ara ens permet afirmar amb rotunditat que **és imperatiu que el sector turístic atengui a la qüestió de l'accessibilitat per tal de continuar sent competitiu**. Unes infraestructures, productes i serveis accessibles tenen un públic objectiu molt més ampli, sobretot tenint en compte els canvis demogràfics que hem assenyalat al llarg de l'informe. La millora en accessibilitat implica, en definitiva, més comoditat per a tothom i un mercat potencial més ampli.

1

La indústria turística **continua sense atendre prou el potencial econòmic que suposa garantir l'accessibilitat dels seus productes i serveis**.

El segment format per les PBSB, lluny de ser un nínxol, **presenta una clara oportunitat econòmica** per a la indústria turística per diversos motius:


- Perquè és un segment que representa ja un percentatge molt notable de la població mundial i la previsió és que continuï creixent en el futur, sobretot a causa de l'envelliment progressiu de la població.
- Perquè qualsevol persona al llarg de la seva vida pot tenir necessitats especials d'accés per diferents motius (malalties, embaràs, incapacitats temporals, etc.). L'accessibilitat, per tant, no és una qüestió només de certs col·lectius sinó que beneficia tothom.

- Perquè els seus hàbits i comportament turístic ofereixen grans oportunitats econòmiques (desestacionalitzar l'oferta, multiclient...).
- Perquè els estudis demostren que si l'oferta de turisme accessible augmentés, augmentaria també la demanda.

Existeixen grans oportunitats econòmiques per a aquells que desenvolupin productes i serveis que facin possible l'accessibilitat. Alguns **casos d'èxit mostren grans beneficis per a empreses que s'han centrat en l'accessibilitat com a nucli del seu negoci**.

Les empreses turístiques han de **canviar la seva visió sobre l'accessibilitat i entendre que és una característica intrínseca de l'oferta turística**. Cal, per tant, canviar la visió exclusiva, de "producte turístic específic", i convertir-la en una visió inclusiva, que consideri l'accessibilitat com un component essencial de la qualitat en el servei. No es tracta de crear una oferta exclusiva per a persones amb discapacitat, sinó que **es tracta d'ampliar la mateixa oferta existent, millorant la seva qualitat, amb l'objectiu d'arribar a totes les persones, independentment de les seves capacitats**.

**Dissenyar l'oferta turística pensant en una oferta turística que serà utilitzada per tots els clients**, fins i tot els més exigents des del punt de vista de l'accessibilitat física, cognitiva o sensorial,



ajudarà a pensar en solucions més intel·ligents, que respondran millor a totes les necessitats<sup>31</sup>.

---

*La gestió, el disseny de les instal·lacions i la presentació dels serveis turístics que integren l'accessibilitat contribueixen a millorar la qualitat de l'oferta, i això beneficia tots els turistes i les destinacions mateixes.*

---

2

La indústria turística encara **no entén prou el que implica ser accessible** ni les necessitats i expectatives de les persones amb necessitats especials d'accés.

— Un dels reptes més importants per a la indústria turística pel que fa a l'accessibilitat és la mateixa heterogeneïtat del concepte. D'una banda, **el conjunt de persones beneficiades per la supressió de barreres és heterogeni i segmentat**, amb requeriments i nivells d'accessibilitat diferents per a cada persona i cada tipus de discapacitat. El concepte mateix de discapacitat té unes fronteres difuses. D'altra banda, hi ha un gran desconeixement per part de la indústria turística del que suposa ser accessible, a causa de la **manca de normativa i estàndards homogenis**, tant entre els Estats europeus com entre les diverses comunitats autònomes del territori espanyol. Això pot derivar en situacions en les quals, malgrat que

l'establiment hotelier compleixi la normativa autonòmica pel que fa a l'accessibilitat, es trobi que no s'adapta a les necessitats específiques d'uns determinats clients.

— Això deriva en una **evitació d'aquest mercat** i en la manca de confiança per part de les empreses turístiques sobre quines millores dur a terme per atendre les necessitats d'aquest segment. Davant la incertesa, molts opten per no fer res.

---

Conèixer el mercat, tenint en compte la seva fragmentació i manca d'heterogeneïtat, és fonamental per planificar les actuacions i millores en accessibilitat. **Cada actuació ha d'estar en consonància amb les necessitats reals i les expectatives dels diversos col·lectius que integren el grup de les PBSB.** No n'hi ha prou de centrar-se només en usuaris de cadires de rodes o en les persones d'edat avançada. Els que viatgen amb nens es queixen sovint de la manca de serveis per a aquests, mentre que un nombre creixent de persones té requeriments especials pel que fa a la dieta degut a al·lèrgies, creences religioses, etc.

---

<sup>31</sup> CERMI (2005): *Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas.*

En aquest sentit, cal destacar que les empreses poden:

**– Recórrer als nombrosos estudis i guies sobre accessibilitat existents:**

- *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible*. OMT, 2013. Disponible a: [dtx4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityesacc.pdf](https://dtx4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityesacc.pdf)
- *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Fundación ACS & OMT, 2014. Disponible a:  
<http://www2.unwto.org/es/node/40496>  
<http://www.e-unwto.org/content/q76165/fulltext.pdf>
- Les guies especialitzades publicades per la PREDIF. Disponibles a: [http://www.predif.org/index.php?q=publicaciones\\_turismo](http://www.predif.org/index.php?q=publicaciones_turismo)
- *Decálogo de buenas prácticas en accesibilidad turística*. AccesTurismo, 2007. Disponible a: [http://planaccesibilidadturistica.es/publicaciones.php?id\\_actual=39](http://planaccesibilidadturistica.es/publicaciones.php?id_actual=39)
- *Atención al cliente con discapacidad y otras necesidades especiales* (PREDIF). Dóna pautes per oferir un bon servei i tracte a aquests clients. Disponible a:  
[http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4165/atencion\\_al\\_cliente\\_con\\_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031795014297361](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4165/atencion_al_cliente_con_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=0031795014297361)

**– Recórrer a empreses i entitats especialitzades que ofereixen serveis d'assessorament:**

- A Espanya, PREDIF, la Plataforma Representativa Estatal de Persones amb Discapacitat Física, ofereix serveis d'assessoria tècnica en accessibilitat universal al sector públic i al privat. [www.predif.org](http://www.predif.org)
- En els darrers anys s'han creat diverses consultores i agències especialitzades que ofereixen serveis tant al client final com a la indústria turística.

**– Col·laborar amb les associacions i entitats de l'àmbit de la discapacitat del seu territori per rebre assessorament i formació.**

3

L'oferta de productes i serveis turístics, tant a Espanya com a la resta d'Europa, continua sent **poc accessible**. Això dificulta poder garantir l'accessibilitat a tota la cadena de valor turística.

**– La qualitat de l'accessibilitat de la infraestructura, el transport, els serveis i la informació varia molt d'un lloc a un altre, fins i tot dins d'un mateix país o regió, però en termes generals podem afirmar que:**

- La indústria turística no integra sistemàticament l'accessibilitat universal.
- Continuen existint polítiques discriminatòries en el transport.

- Gran part de la planta hotelera a Espanya no compleix els requisits d'accessibilitat.
- Sovint s'oblida l'accessibilitat en altres serveis i productes turístics, com serveis de restauració, serveis de tours o visites guiades, l'oferta d'oci i cultural, etc.
- Difícilment s'analitza l'accessibilitat a nivell de destinació.
- Com a conseqüència, la cadena de valor es trenca en moltes de les etapes.

\_ Tant a Europa com a Espanya un dels problemes principals és la **manca d'un enfocament holístic i d'una major col·laboració publicoprivada i entre la mateixa indústria per millorar l'accessibilitat a nivell de destinació**. Inversions puntuals en elements isolats de la cadena turística no estan garantint la continuïtat d'aquesta oferta d'accessibilitat.

---

Per poder atendre l'accessibilitat en tota la cadena turística, **cal necessàriament la implicació i la col·laboració de tots els agents implicats**, des del sector públic als diversos proveïdors de serveis i productes turístics, i implicant també les entitats que representen les persones amb necessitats especials d'accés.

\_ El paper del sector públic s'ha de centrar a:

- a) Simplificar i homogeneïtzar la legislació i la normativa sobre accessibilitat.

- b) Fer les inversions en accessibilitat necessàries als espais i equipaments públics per poder crear destinacions accessibles.
- c) Recolzar econòmicament i donar incentius fiscals a les empreses que inverteixin en accessibilitat.
- d) Sensibilitzar el sector i la societat en general sobre les discapacitats i la necessitat d'accessibilitat, promovent la superació dels estereotips i les barreres actitudinals.
- e) Donar suport a la formació en accessibilitat de la indústria turística.
- f) Recolzar el sector turístic en la promoció de les destinacions i els productes accessibles.

\_ Per la seva banda, les empreses turístiques han de fer un diagnòstic del seu nivell d'accessibilitat actual i planificar les millores adients. En termes molt generals i simplificats:

a) Serveis d'allotjament:

- Els establiments d'allotjament haurien de disposar d'un nombre raonable d'habitacions plenament accessibles.
- Quan sigui possible, les habitacions adaptades han d'estar situades de manera que es facilitin les mesures d'evacuació i els recorreguts cap a les sortides d'emergència.



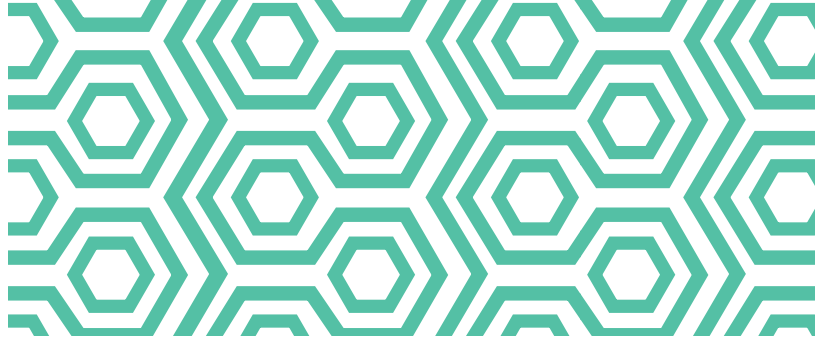
- A l'hora de dissenyar les habitacions i banys adaptats, s'han de tenir en compte les necessitats espacials i d'ajudes tècniques per poder realitzar qualsevol maniobra de forma còmoda i segura.
  - Tots els dispositius i accionadors haurien de tenir en compte els principis del disseny universal.
  - Les habitacions i infraestructures dels establiments d'allotjament haurien d'estar equipades amb sistemes d'alarma adequats per a clients sords i sistemes de comunicació entre la recepció i l'habitació adaptats a aquestes persones.
  - Aquests establiments haurien d'estar pensats per acollir els gossos pigall i proporcionar els elements essencials per facilitar la seva estada.
- b) Serveis de restauració: Un nombre adequat de restaurants, cafeteries, cafès i bars de la destinació hauria de disposar d'instal·lacions accessibles en les quals es tinguin en compte la facilitat d'accés exterior i l'existència de mobiliari dissenyat per poder ser utilitzat per usuaris de cadires de rodes, barres a diferents alçades, menús amb caràcters de fàcil lectura, en format braille o en formats alternatius (web o aplicacions per a terminals portàtils), lavabos accessibles, etc. A més, els menús haurien d'incloure opcions addicionals per a persones amb

diferents tipus d'intoleràncies alimentàries (per exemple, diabètics, celíacs, etc.). Aquests establiments haurien d'estar adequadament senyalitzats per facilitar-ne la localització.

En aquesta necessària col·laboració entre els agents també hi juguen un paper destacat les xarxes. **La participació en xarxes sobre turisme accessible pot ajudar la indústria turística** a intercanviar coneixements i bones pràctiques, col·laborar en accions de promoció, representar el sector davant el nivell polític, etc. En aquest sentit, la xarxa de referència a nivell europeu és l'ENAT, mentre que a Espanya existeix la **Red Española de Turismo Accesible (Red Estable)**, que té l'objectiu de representar els interessos de les empreses i agents que treballen en l'àmbit del turisme accessible ([www.redestable.com](http://www.redestable.com)). D'altra banda, les xarxes de col·laboració entre els proveïdors locals són també fonamentals per garantir l'accessibilitat al llarg de tota la cadena turística.

---

*El turisme accessible requereix un compromís a llarg termini. L'aplicació efectiva de mesures vers l'accessibilitat requereix d'una major cooperació públicoprivada i el compromís de tots els agents implicats.*



4

Una de les principals causes de la manca d'una major inversió en accessibilitat per part de la indústria és l'existència d'una **concepció errònia i sovint exagerada sobre el cost de l'accessibilitat**. Moltes empreses pensen que ser accessible tindrà un cost massa elevat.

Els estudis i enquestes als proveïdors turístics duts a terme demostren que **el cost és un dels factors que més frenen les empreses a l'hora de fer millores en accessibilitat**. Però el cert és que millorar l'accessibilitat no ha de comportar, en tots els casos, una gran inversió econòmica.

I és que encara hi ha moltes idees equivocades al voltant de l'accessibilitat i la discapacitat. L'enquesta duta a terme també ens permet veure que la majoria de les empreses, en parlar d'accessibilitat, se centren en l'accés de cadira de rodes i la millora de les instal·lacions per a les persones amb problemes de mobilitat. Entenen, per tant, que millorar l'accessibilitat implicarà alterar el mitjà físic i arquitectònic, unes mesures que sovint tenen un cost prohibitiu.

Cal, per tant, que les empreses turístiques entenguin que:

- En pensar en invertir en accessibilitat, han de **pensar en termes d'oportunitat econòmica** i no tan sols de cost.

- **L'accessibilitat no es refereix únicament als problemes de mobilitat** i, per tant, a obres de reconstrucció arquitectònica, sinó que implica també altres tipus de discapacitat. Millorar l'accessibilitat per a col·lectius com les persones amb problemes de visió o d'audició, les persones que pateixen algun tipus d'al·lèrgia, les persones amb discapacitat intel·lectual, etc. sovint no requereix grans inversions. Disposar de menus en braille en els serveis de restauració o d'alarmes vibratòries als establiments hotelers són mesures que comporten una inversió molt reduïda però que tenen un impacte notable en la satisfacció dels clients.
- **Les barreres més freqüents són**, tal com demostren molts dels estudis i grups focals duts a terme, **les actitudinals**. La supressió d'aquestes barreres sovint comporta accions de formació i sensibilització sense un cost elevat però amb un impacte molt notable en la qualitat del servei per als clients amb necessitats especials d'accés.
- D'altra banda, tenir present l'accessibilitat ja des del moment de la planificació i construcció de certes infraestructures no ha de suposar necessàriament recursos addicionals. A més, **sovint canvis menors són suficients** per millorar substancialment els serveis i les comoditats per a les persones.

*Les empreses han d'entendre les inversions en accessibilitat com una oportunitat i no pas com un problema.*



## 5

**No existeix prou informació sobre el nivell d'accessibilitat dels productes i serveis turístics i, quan existeix, sovint no és fiable.**

En molts casos són les mateixes empreses turístiques les que valoren el seu nivell d'accessibilitat, fet que resulta en informació no veraç i incompleta, fins i tot quan les persones amb necessitats especials d'accés contacten directament amb el proveïdor turístic. Això crea desconfiança en aquestes persones i desmotiva el viatge. La manca de definicions comunes i de criteris estandaritzats (o l'existència de massa normatives diferents) pel que fa a l'accessibilitat augmenta la incertesa i deriva en manca de claredat i de transparència a l'hora de valorar i informar sobre els nivells d'accessibilitat dels productes i serveis turístics.

D'altra banda, quan es dona informació, aquesta no s'inclou en els canals de comunicació convencionals, malgrat que els estudis demostren que les persones amb necessitats especials d'accés mostren patrons de comportament molt similars a la resta de turistes a l'hora de preparar el seu viatge.

Cal que les empreses turístiques informin acuradament sobre el nivell d'accessibilitat de les seves infraestructures, serveis i productes:

- \_ De forma independent, recorrent a auditories especialitzades si cal o col·laborant amb organitzacions de l'àmbit de la discapacitat. Un recurs d'interès en aquest sentit el proporciona la publicació següent: *Improving information on accesible tourism for disabled people*. European Commission, 2004: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving\\_information\\_on\\_accessibility/improving\\_accessibility\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/studies/improving_information_on_accessibility/improving_accessibility_en.pdf)
- \_ De forma fiable, precisa i completa. És preferible informar sobre baixos nivells d'accessibilitat que no donar informació en absolut.
- \_ De forma simple, incorporant els símbols internacionals referents a l'accessibilitat.
- \_ De forma accessible, en formats alternatius. En el cas dels webs, seguint les pautes internacionals sobre accessibilitat publicades a [www.w3c.org](http://www.w3c.org).
- \_ En els canals de promoció convencionals.
- \_ Indicant la manera de contactar amb l'establiment a través de mitjans accessibles (telèfons de text, e-mail, etc.).
- \_ Aprofitant el potencial de les noves tecnologies, ja que les persones amb necessitats especials d'accés recorren en major grau a les recomanacions d'amics i familiars i al boca-orella.



*Oferir informació veraç i fiable sobre l'accessibilitat és el primer pas per oferir un bon servei als clients amb necessitats especials d'accés.*

6

Les barreres socioculturals continuen sent una de les barreres més importants

Tot i que sovint l'accessibilitat es considera simplement una qüestió de la infraestructura, els serveis són igual d'importants. El personal dels llocs turístics exerceix un paper important en la reducció de les possibles deficiències d'accés o la solució de les dificultats imprevistes, i la seva formació en la consciència de la discapacitat i l'atenció al client pot minimitzar les barreres que troben les persones amb discapacitat. **Un bon servei pot superar molts obstacles en infraestructura, mentre que un mal servei pot impedir que els clients gaudeixin d'un servei o producte accessible.** Però la realitat és que molts proveïdors de serveis i el personal d'atenció al client encara no se senten segurs sobre com tractar un client amb discapacitat o desconeixen les necessitats específiques de, per exemple, les famílies amb nens. La majoria d'entrevistes i qüestionaris a les persones amb necessitats especials mostren que les barreres actitudinals els preocupen si més no igual que les arquitectòniques.

Malgrat la seva importància, són poques les universitats que incorporen el turisme accessible en els seus plans d'estudis. La formació d'accessibilitat en el turisme continua sent en gran mesura al marge del pla d'estudis i queda reduïda a cursos de pocs dies oferts majoritàriament per associacions de persones amb discapacitats, ONG o les oficines nacionals de turisme, en què la majoria dels assistents són tècnics de l'administració pública i en què l'assistència de professionals del sector és escassa o nul·la. En la majoria dels casos no es compta amb les organitzacions representatives del sector turístic en l'organització o programació d'aquests cursos, fet que repercuteix en l'escassa implicació del sector.

**El personal dels establiments turístics i dels serveis afins hauria d'estar preparat per conèixer, entendre i tractar les necessitats que plantegin els clients amb alguna discapacitat:**

- \_ L'atenció a l'accessibilitat ha de venir des de dalt de l'organització. Ha d'haver hi una estratègia clara i escrita i el nivell directiu ha de liderar el procés cap a una major accessibilitat.
- \_ El personal hauria d'estar format per tractar les persones amb discapacitat amb cortesia i eficàcia, oferir informació completa sobre els serveis i instal·lacions de què disposen, i facilitar-los l'accés als serveis no accessibles.

- \_ Entre el personal hauria d'haver-hi empleats que coneguin els mitjans de comunicar-se amb discapacitats sensorials, com per exemple la llengua de signes.

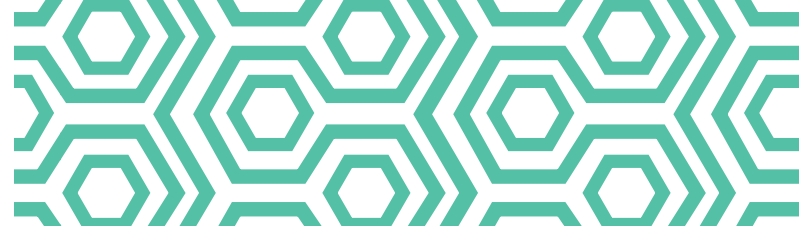
Les empreses poden col·laborar amb les entitats i associacions de l'àmbit de la discapacitat per formar el seu personal.

*Sensibilització i formació continuen sent pilars fonamentals per garantir una correcta atenció a turistes amb discapacitat o amb necessitats especials.*

## 7

El Districte de **les Corts ofereix un marc molt favorable a l'atenció a l'accessibilitat** per part de la indústria turística.

- \_ A nivell turístic, **el Districte té recursos que encara no han estat prou potenciats**. Hi ha atraccions que ja reben un gran flux de turistes i que es podrien aprofitar per integrar-les en noves rutes i crear nous productes turístics.
- \_ A nivell d'infraestructura, tal com passa a la resta de la ciutat, **el Districte ofereix un bon nivell d'accessibilitat**.
- \_ El Districte ha fet una **aposta clara per la inclusió** amb la creació de l'Espai 20+20+20, on l'accessibilitat juga un paper molt destacat. Hi ha voluntat de continuar millorant



l'accessibilitat del territori a nivell infraestructural i de facilitar les millores en accessibilitat de les empreses del Districte.

- \_ Existeixen al Districte **nombroses organitzacions de l'àmbit de la discapacitat**, moltes de les quals tenen un gran experiència i trajectòria i es mostren obertes a la col·laboració amb les empreses turístiques (hotels, serveis de restauració, comerç, etc.) per augmentar els nivells d'accessibilitat del territori.
- \_ **La planta hotelera del Districte ja té un bon nivell d'accessibilitat**, ja que la majoria dels hotels són de categoria superior.

**Es donen els elements necessaris per continuar treballant en la millora de l'accessibilitat del Districte, de manera que pugui exercir un paper de lideratge per a la resta de districtes** en aquest sentit i pugui convertir-se a mitjà termini en una àrea caracteritzada per la seva accessibilitat, tant per a la gent de la ciutat com per als potencials turistes.

Algunes de les iniciatives que es podrien dur a terme inclouen:

- \_ El **desenvolupament de campanyes de sensibilització** en col·laboració amb el sector empresarial del districte.

– **Donar suport a les empreses per millorar la formació del seu personal**, per exemple:

- Organitzant cursos sobre accessibilitat per al petit comerç i el sector de la restauració del Districte en col·laboració amb les entitats de l'àmbit de la discapacitat.
- Oferint cursos de formació i material *on-line*.
- Ajudant les empreses a fer accions de promoció conjuntes.

– **El desenvolupament d'eines i material promocional** per informar sobre l'accessibilitat del Districte i els seus serveis turístics.

– **Utilitzar el potencial de les noves tecnologies**, per exemple promovent la creació d'una plataforma col·laborativa on qualsevol usuari pogui valorar el nivell d'accessibilitat de les infraestructures i serveis del Districte.

---

*Les empreses turístiques del Districte de les Corts haurien d'aprofitar l'entorn favorable que hi ha per millorar els seus nivells d'accessibilitat.*



## BIBLIOGRAFIA

UNWTO (2014): *Tourism Highlights*.

OMT (2014): *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos*.

OMT y FUNDACIÓN ACS (2014): *Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*.

Presentaciones de la conferencia: *Mind the accessibility Gap*. Juny 2014, Brussel·les.

TURISME DE BARCELONA, 2014.

EUROPEAN COMMISSION: *Accessible Tourism. Consultat el setembre de 2014*. [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/accessibility/index_en.htm)

ENAT: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-of-good-conduct>. Consultat el setembre de 2014.

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2014): *Persones amb reconeixement legal de la discapacitat a la ciutat de Barcelona*. Departament de Recerca i Coneixement. [http://w110.bcn.cat/BarcelonaAccessible/Continguts/Documents/Discapacitat\\_a\\_%20la\\_ciutat\\_de\\_Barcelona-Dades\\_2013\\_Versio\\_%20accessible.pdf](http://w110.bcn.cat/BarcelonaAccessible/Continguts/Documents/Discapacitat_a_%20la_ciutat_de_Barcelona-Dades_2013_Versio_%20accessible.pdf)

BARRIN, Christian (2014): *Minding the Accessibility Gap: An opportunity and a challenge for the hospitality industry*. HOTREC, Presentació en el marc de la Conferència *Mind the Accessibility Gap*, desenvolupada a Brusel·les el juny de 2014.

EUROPEAN COMMISSION, DG Enterprise and Industry (2014): *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe-Final Report*.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2013): *Avantprojecte de la Llei d'Accessibilitat*.

[http://www20.gencat.cat/docs/bsf/01Departament/04Legislacio/Destacat\\_dreta\\_Info\\_publica/Documents/avantprojecte\\_llei\\_accessibilitat/avantprojecte\\_llei\\_accessibilitat.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/bsf/01Departament/04Legislacio/Destacat_dreta_Info_publica/Documents/avantprojecte_llei_accessibilitat/avantprojecte_llei_accessibilitat.pdf)

AJUNTAMENT DE BARCELONA (2014): *Desconcentració territorial de l'activitat turística. Plans de Turisme de Districtes*. Segona Tinència d'Alcaldia d'Economia, Empresa i Ocupació.

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LAS NACIONES UNIDAS (2013):

<http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/pdf/001world.pdf>

DOMÍNGUEZ; FRAIZ; ALEN (2013): *Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain*. Universidad de Vigo.

EUROPEAN COMMISSION (2013): *Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe: "The Supply Study"*.

COMMITTEE FOR THE PROMOTION AND SUPPORT OF ACCESSIBLE TOURISM (2013): *Make it accessible. First White Paper on Tourism for All in Italy*.

- AMBROSE, I. (2012): *Let's make Europe a tourism destination for all*. ENAT.
- ALEN; DOMÍNGUEZ; LOSADA (2012): *New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*. Universidad de Vigo.
- ALÉN, E.; DOMÍNGUEZ, T.; LOSADA, N. (2012): *New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism*. Visions for Global Tourism Industry Creating and Sustaining Competitive Strategies, Dr. Murat Kasimoglu.
- KING, Sheila (2012): *Climbing the accessible tourism ladder*. Australia for all Alliance Inc.
- FRAIZ BREA; ALÉN; DOMÍNGUEZ (2013): *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. Universidad de Vigo.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (2011): *World Report on Disability*. Ginebra.
- TOURISM DEPARTMENT. REPUBLIC OF SOUTH AFRICA (2011): *Accessible Tourism: Market Study*. Sud-àfrica.
- AMBROSE, I. (2011): *Business opportunities of accessible tourism in Europe*. ENAT. Presentació en el marc de la XI Feria de Turismo Interior de Andalucía.
- DOMINGUEZ, T.; FRAIZ BREA, J.A.; ALÉN GONZÁLEZ, M.E. (2011): *Turismo y Accesibilidad. Una visión global sobre la situación en España*. Universidad de Vigo.
- BUHALIS, D.; DARCY, S. (eds.) (2010): *Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology*. Accessible Tourism: Concepts and Issues. Bristol, Channel View Publications, p. 213-239.
- BUJ, C. (2010): *Paving the way to accessible tourism*. International Centre for Responsible Tourism. Leeds Metropolitan University.
- MOLINA, M.; CÁNOVAS, G. (2010). *Turismo accesible, Turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Cuadernos de Turismo, vol. 25. Universitat Autònoma de Barcelona.
- FUNDACIÓN ONCE (2009): *Study of Access Requirements Related to Quality Norms in European Tourism*.
- DARCY, S. (2009): *Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences*. Tourism Management.
- DARCY et al. (2009): *Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study*. School of Leisure, Sport & Tourism, Faculty of Business, University of Technology. Sydney (Austràlia).
- DOMÍNGUEZ, T. (2009): *Marketing turístico para personas con discapacidad. El producto turístico accesible*. Tesis Doctoral. Universidad de Vigo.
- FERNÁNDEZ, M.T. (2009): *Turismo accesible y turismo para todos en España: Antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación*. Estudios Turísticos, 180, p. 141-153.
- DOMÍNGUEZ; FRAIZ BREA (2009): *Un nuevo desafío: el contenido y la accesibilidad al contenido de las web turísticas españolas*. Revista Galega de Economía, 18(1),12.

DOMÍNGUEZ, T. (2009): *La conceptualización y las oportunidades del nicho de mercado del Turismo Accessible*. SIMPOSI ACCESSI TOURISME. Barcelona.

TOURISM FOR ALL (2009): *Advice for Tourism Businesses - TFA-Business - TFA - Tourism For All*.

BREA; GONZÁLEZ; DOMÍNGUEZ (2008): *La accesibilidad como oportunidad de mercado en el management de destinos turísticos*. Universidad de Vigo.

ACCES TURISMO (2008): *El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

DARCY et al. (2008): *Developing a business case for accessible tourism*. CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd. Austràlia.

CRC SUSTAINABLE TOURISM Pty Ltd. (2008): *Accessible Tourism: Challenges and opportunities*. Austràlia.

INE (2008): *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD)*. Madrid.

GENERALITAT DE CATALUNYA (2007): *Catalunya per un turisme accessible*. «Turisme per a tothom». Turisme de Catalunya. Departament d'Innovació, Universitats i Empresa.

UNITED NATIONS (2006): *International Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Nova York.

NEUMANN, P. (2006): *Economic Impacts of Accesible Tourism for All: The case of Germany*.

BUHALIS et al. (2006): *Accessibility market and stakeholder analysis*. OSSATE / University of Surrey.

CONSEJO DE EUROPA. COMITÉ DE MINISTROS (2006): *Recomendación Rec(2006)5 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre el Plan de Acción del Consejo de Europa para la promoción de derechos y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en Europa 2006-2015*.

CERMI (2005): *Plan de Acción del CERMI de Turismo Accesible para Todas las Personas*. Madrid.

ACCEPLAN (2005): *La accesibilidad universal en los municipios: guía para una política integral de promoción y gestión*.

EUROPEAN COMMISSION (2004): *Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services*.

EUROPEAN COMMISSION (2004): *Improving information on accesible tourism for disabled people*.

PREDIF (2004): *Encuesta sobre hábitos y actitudes hacia el turismo de las personas con discapacidad física. Informe de Resultados*. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF). Madrid.



MARCOS PÉREZ, D.; GONZÁLEZ VELASCO, D. (2003): *Turismo Accesible. Hacia un turismo para todos*. MAZARS.

FEDERAL MINISTRY OF ECONOMICS AND TECHNOLOGY (2004): *Economic impulses of Accesible Tourism for All*. Documentation, núm. 526. Alemania.

LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad. BOE núm. 289, de 3 de diciembre de 2003. Disponible a: [www.boe.es](http://www.boe.es)

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2003): *Plan de Accesibilidad 2003-2010*. ACCEPLAN. Libro Blanco. “Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades”. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

INSTITUTO DE MAYORES Y ASUNTOS SOCIALES (IMSERSO) (2002): *Diagnóstico y Bases para un Plan Integral de Supresión de Barreras. Plan de Accesibilidad*. Proyecto ACCEPLAN. Libro Verde. Madrid.

UNWTO (2002). *The Cape Town Declaration for Responsible Tourism*. Ciutat del Cap. Disponible a: <http://www.icrtourism.org/Capetown.shtml>

ALONSO, F. (2002): *Libro Verde de la accesibilidad en España*. IMSERSO-ACCEPLAN.

IMSERSO (2001): *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. Madrid.

EUROBARÓMETRO 2001.

EUROPEAN COMMISSION (2000): *Cap a una Europa sense barreres per a les persones amb discapacitat*.

IMSERSO (1996): *Concepto europeo de accesibilidad*. CEAPAT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN (1995): *Universal Design*. North Carolina State University.

HELIOS, Equipo expertos Helios (1995): *Social Integration*. Annual Report. Brussel-les.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT) (1980). *Declaración Mundial de Manila sobre el Turismo Mundial* (23 de setembre de 1980).





