



DESCARREGA LA GUIA DIGITAL



Crèdits fotografia portada:  
Turisme Comunitat Valenciana

# BONES PRÀCTIQUES DE TURISME ACCESSIBLE

Índex de continguts

**11 manuals  
per millorar  
l'accessibilitat en  
el sector turístic**

Juny 2021
















## Turisme Comunitat Valenciana i PREDIF

(Plataforma Representativa Estatal de Persones amb Discapacitat Física) **presenten 11 manuals actualitzats de bones pràctiques** per millorar l'accessibilitat en el sector turístic.

En les següents pàgines s'ofereix una xicoteta descripció de cada publicació i, al costat del títol de les mateixes, l'enllaç i/o el Codi QR per realitzar la descàrrega o la consulta del document.

Amb aquestes recomanacions, s'obtindran referències pràctiques sobre:

-  **1.** Com desenvolupar una destinació turística accessible?
-  **2.** Com promocionar la seua oferta turística accessible?
-  **3.** Com fer una oficina de turisme accessible?
-  **4.** Com atendre els clients amb necessitats d'accessibilitat?
-  **5.** Com fer un allotjament accessible?
-  **6.** Com fer una cafeteria o restaurant accessible?
-  **7.** Com fer un museu o centre cultural accessible?
-  **8.** Com fer un espai natural accessible?
-  **9.** Com fer una platja accessible?
-  **10.** Com organitzar un esdeveniment accessible?
-  **11.** Com incloure l'accessibilitat en les mesures de protecció davant de riscos sanitaris de contagi?

---

Els criteris d'accessibilitat recollits en les presents publicacions, es basen en la principal normativa estatal i autonòmica en matèria d'accessibilitat, que es pot consultar al [\*\*web de Turisme Comunitat Valenciana.\*\*](#)

Així mateix, s'han complementat amb recomanacions elaborades per PREDIF i altres organismes nacionals i internacionals vinculats a l'accessibilitat i el turisme accessible.

# 01 COM DESENVOLUPAR UNA DESTINACIÓ TURÍSTICA ACCESSIBLE?

**Turisme accessible** vol dir poder gaudir d'entorns, infraestructures, equipaments i serveis en igualtat de condicions, amb autonomia i seguretat per a totes les persones.

Una oferta turística que en el seu disseny ha tingut en compte els clients amb majors dificultats, resultarà un producte millor per a tots els turistes.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



# 02 COM PROMOCIONAR LA SEUA OFERTA ACCESSIBLE?

Per a que les persones amb necessitats d'accessibilitat, persones majors o famílies amb xiquets, entre altres clients, seleccionen la seua destinació turística, és fonamental donar a conèixer les condicions d'accessibilitat de la seua oferta, mitjançant una adequada promoció.

Amb aquestes recomanacions, obtindrà referències pràctiques sobre com promocionar l'oferta turística accessible d'una destinació.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)





03

## COM FER UNA OFICINA DE TURISME ACCESSIBLE?

Les oficines d'informació turística són el punt de referència dels turistes i visitants a l'hora de conèixer una nova destinació. Per a molts turistes la primera imatge de la destinació és a través d'aquestes oficines, fet que indica la importància de que cobrisquen les expectatives de clients amb necessitats d'accessibilitat.



[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)

06

04

## COM ATENDRE ELS CLIENTS AMB NECESSITATS D'ACCESSIBILITAT?

Les característiques d'accessibilitat que presenten els establiments tenen la mateixa importància que el **servei ofert pel personal d'atenció al públic** en els propis establiments.

Per a qualsevol persona, l'atenció rebuda és determinant per valorar el nivell de satisfacció del servei prestat. A més, una atenció adequada, sobretot en el cas de persones amb necessitats d'accessibilitat fidelitza el client.



[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



05

## COM FER UN ALLOTJAMENT ACCESSIBLE?

Un allotjament accessible no té per què ser un edifici més complex o estèticament poc atractiu. Al contrari, l'accessibilitat pot recolzar-se en solucions tècniques agradables des del punt de vista estètic.

Un establiment accessible és còmode i segur per a qualsevol persona.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



06

## COM FER UNA CAFETERIA O RESTAURANT ACCESSIBLE?

Un espai de restauració accessible és aquell que **té en compte les necessitats de totes les persones**, des d'un punt de vista físic, cognitiu, sensorial i alimentari. Amb aquestes recomanacions, s'obtidran algunes referències pràctiques sobre com disposar d'un restaurant, una cafeteria o un bar, per a que pugua ser utilitzat amb comoditat, autonomia i seguretat per totes les persones.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)





07

## COM FER UN MUSEU O CENTRE CULTURAL ACCESSIBLE?

L'experiència de visitar un museu accessible per a totes les persones implica tindre en compte l'accessibilitat en tots els elements, ja siga a través de l'eliminació de les barreres físiques per poder recórrer les instal·lacions, com també mitjançant l'adaptació dels continguts museístics i activitats proposades per a que puguen ser gaudides per tot el públic. Existeixen actualment interessants solucions tecnològiques que poden resultar de gran ajuda.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



08

## COM FER UN ESPAI NATURAL ACCESSIBLE?

Un entorn natural per a totes les persones implica tindre en compte l'accessibilitat en tots els elements que el componen: la utilització de senderes o rutes, visites a parcs naturals, centres d'informació o interpretació de la natura, àrees recreatives i també la realització de diferents activitats a l'aire lliure.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



09

## COM FER UNA PLATJA ACCESSIBLE?

Per a que **totes les persones, incloent aquelles amb necessitats d'accessibilitat, puguem gaudir de la platja i del bany**, no només és necessari que les instal·lacions faciliten la seua utilització a persones amb mobilitat reduïda: també han de preveure una sèrie de serveis dirigits a la gent major i amb un altre tipus de necessitats d'accessibilitat.

[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)



10

## COM ORGANITZAR UN ESDEVENIMENT ACCESSIBLE?

L'accessibilitat ha d'estar present en l'organització de tot tipus d'esdeveniments, ja siguem públics o privats i relacionats amb el turisme convencional (centres d'interpretació, museus i sales d'exposicions, teatres i auditoris, parcs temàtics, centres comercials) o amb l'activitat professional (recintes firals, sales de convencions, congressos).

L'accessibilitat garanteix la participació de totes les persones. Ha de tindre's en compte des de la planificació.



[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)

# 11 COM INCLOURE L'ACCESSIBILITAT EN LES MESURES DE PROTECCIÓ DAVANT RISCOS SANITARIS DE CONTAGI?



[www.turisme.gva.es](http://www.turisme.gva.es)

La situació d'emergència sanitària ocasionada per la pandèmia de la COVID-19, ha provocat que la indústria del turisme establisca uns protocols sanitaris que garantisquen la seguretat i la protecció de tots els viatgers, mesures que en nombroses ocasions perjudiquen les condicions d'accessibilitat.

Amb aquestes recomanacions, s'obtindran algunes referències pràctiques sobre les mesures d'accessibilitat a adoptar en un context de restriccions a la mobilitat, la interacció i el contacte.



## PER QUÈ ÉS IMPORTANT INFORMAR ALS CLIENTS DE LES CONDICIONS D'ACCESSIBILITAT

Cal proporcionar informació **objectiva i descriptiva**, fugint dels logos i símbols que certifiquen l'accessibilitat sense aportar més informació, informació errònia o massa general. Això fa que alguns clients no puguin accedir a un establiment, fer ús del mateix o de part de les seues instal·lacions.





# TUR4ALL

“Turisme Accessible per a totes les persones”

*Un dels canals de promoció de l'oferta turística.*

Si tens necessitats d'accessibilitat, si gesticiones una destinació, si poseeixes un establiment o eres un proveïdor o intermediari de serveis turístics, TUR4all et permet:

- **Consultar la informació** sobre les condicions d'accessibilitat física, visual, auditiva i cognitiva de les destinacions i establiments o recursos turístics de tot el territori espanyol i de la resta del món.
- **Oferir als gestors de destinacions,** establiments i serveis turístics l'oportunitat de realitzar una autoavaluació sobre l'accessibilitat de les seues instal·lacions i/o serveis.

- Trobar la informació pràctica i útil per a planificar les vacances i **organitzar el teu viatge accessible.**

**Utilitza la plataforma en 11 idiomes:** castellà, anglés, francès, alemany, portugués, italià, mandarí, català, valencià, basc i gallec.

Incrementa la base de dades de recursos turístics accessibles d'una manera col·laborativa.

També pots fer comentaris sobre l'allotjament i valorar l'accessibilitat i el tracte al client.

Pots consultar l'oferta turística accessible ací. Si vols introduir nova informació, has de crear-te un perfil i convertir-te en usuari TUR4all. Tardaràs menys d'1 minut.

