



DESCARREGA LA GUIA DIGITAL



Crèdits fotografia portada:
Turisme Comunitat Valenciana

BONES PRÀCTIQUES DE TURISME ACCESSIBLE

01

Com desenvolupar
una destinació
accessible?

Juny 2021





RECOMANACIONS PER A DESENVOLUPAR

UNA DESTINACIÓ TURÍSTICA ACCESSIBLE

PER A TOTES LES PERSONES

Turisme accessible és gaudir d'entorns, infraestructures, equipaments i serveis en igualtat de condicions, d'autonomia i seguretat.

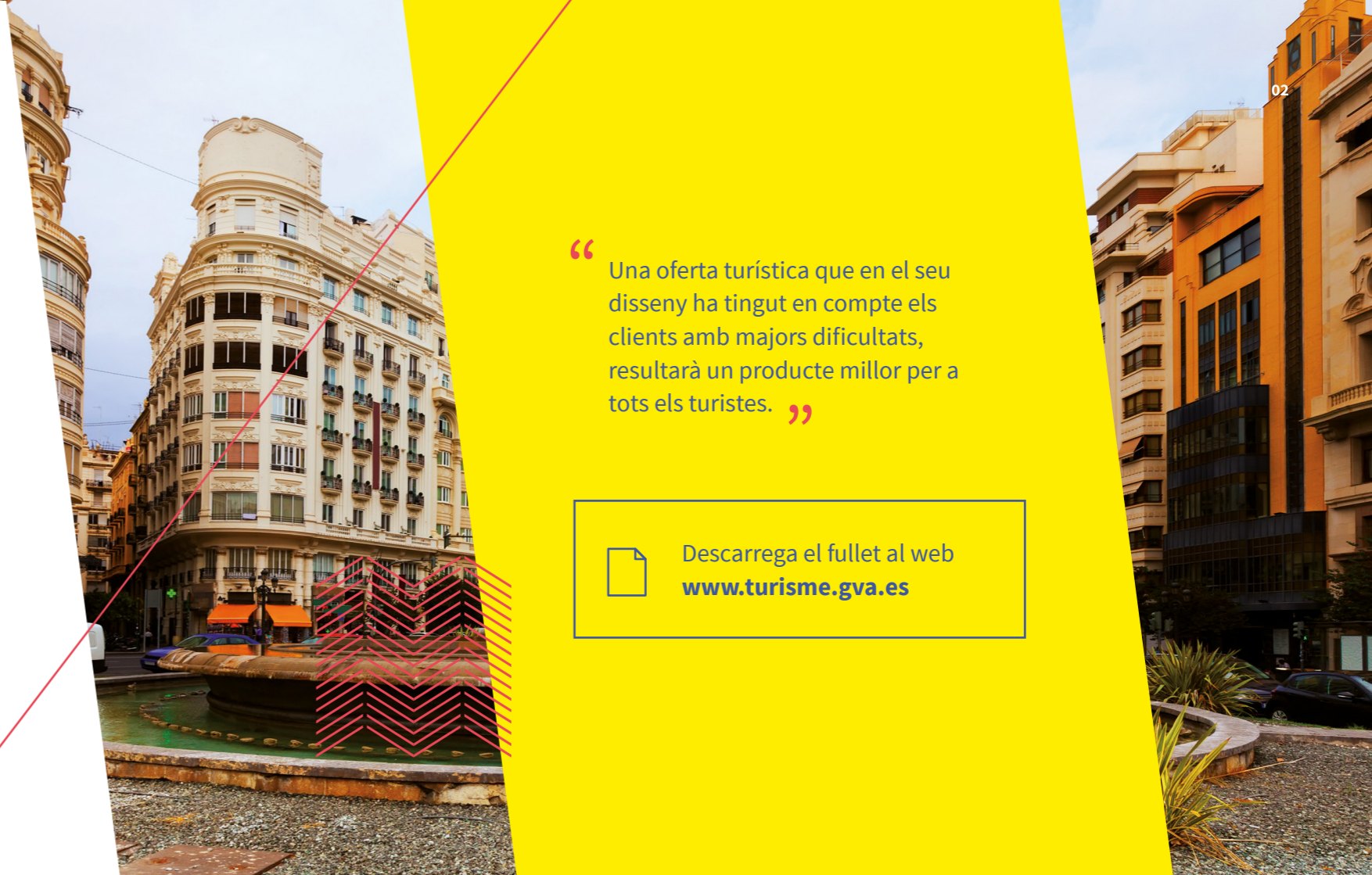
Amb aquestes recomanacions, s'obtindran algunes referències

pràctiques sobre com desenvolupar una destinació accessible, per a que totes les persones puguin gaudir d'una experiència turística amb independència de les seues característiques o necessitats personals.

“ 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. ”



Descarrega el fullet al web
www.turisme.gva.es



01

PER QUÈ DESENVOLUPAR

UNA DESTINACIÓ TURÍSTICA ACCESSIBLE?

Permet arribar a un mercat en creixement:

4
millons

d'espanyols amb discapacitat (8 % de la població)¹ i més de 9 milions d'espanyols majors de 65 anys² (>19 % de la població).

138
millons

de persones amb necessitats d'accessibilitat en Europa³.

¹ Segons la última enquesta oficial de l'INE (EDAT 2008), si bé s'estima que el seu número haja crescut. ² INE - Padró Continu a 1 de gener de 2021. ³ European Commission - ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE

Hàbits turístics atractius per al sector

04

- **Redueix l'estacionalitat:** les persones amb necessitats d'accessibilitat solen viatjar durant tot l'any.
- **Són multiclient:** el 96 % dels viatgers amb necessitats d'accessibilitat viatgen acompanyats.
- **Gasten un 28 % més de mitjana que la resta de turistes** per assegurar condicions d'accessibilitat.
- **Repeteixen** quan troben una destinació accessible.

Dades obtingudes de l'Observatori d'Accessibilitat Universal del Turisme a Espanya de Fundación ONCE.

- 👍 **Accessibilitat és sinònim de bona qualitat**
- 🎯 **És una oportunitat de negoci**
- 📖 **Ser accessible és una obligació legal per al turisme de manera que, com a mínim, s'atendrà a la preceptiva normativa en vigor**
- ❤️ **És socialment responsable, ètic i un dret de tots**

El turisme accessible s'ha d'organitzar segons una estratègia i un pla de màrqueting, que poden resumir-se en aquest gràfic:



Aquesta estratègia suposa la implicació d'una sèrie d'agents i la planificació d'una sèrie d'accions que permeten fixar la destinació com especialitzada o adequada en turisme accessible.

02

ORGANITZACIÓ DE L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, EMPRESARIS I EMPRENEDORS

En primer lloc, el **projecte de destinació turística accessible ha de reunir** a les administracions públiques implicades, les empreses del sector i al moviment associatiu de les persones amb discapacitat. D'aquesta manera, es poden arribar a acords al voltant de la

millor estratègia i les actuacions necessàries.

A partir d'ací, **es redactarà un pla integral d'actuacions**, que partisca de l'anàlisi de la situació actual, amb un pressupost i un calendari d'execució.

03

DIAGNÒSTIC

D'ACCESSIBILITAT DE L'OFERTA TURÍSTICA

El segon pas és el desenvolupament d'una oferta turística accessible.

Per a que tota l'experiència del viatge siga accessible, la destinació haurà d'analitzar l'anomenada «cadena de l'accessibilitat», que està formada per diversos elements que intervenen en els diferents moments del viatge:



RESERVA TRANSPORT DESTINACIÓ TORNADA

08

04

FORMACIÓ DELS PROFESSIONALS DEL SECTOR TURÍSTIC DE L'ÀMBIT PÚBLIC I PRIVAT

El personal dels establiments i serveis turístics, ha de rebre formació en l'atenció a persones amb discapacitat i turisme accessible.

Les administracions públiques han de promoure jornades de sensibilització i formació en col·laboració amb

el moviment associatiu representatiu.

En aquests programes de formació també s'han de donar a conèixer els criteris d'accessibilitat que han de complir els establiments i serveis turístics.



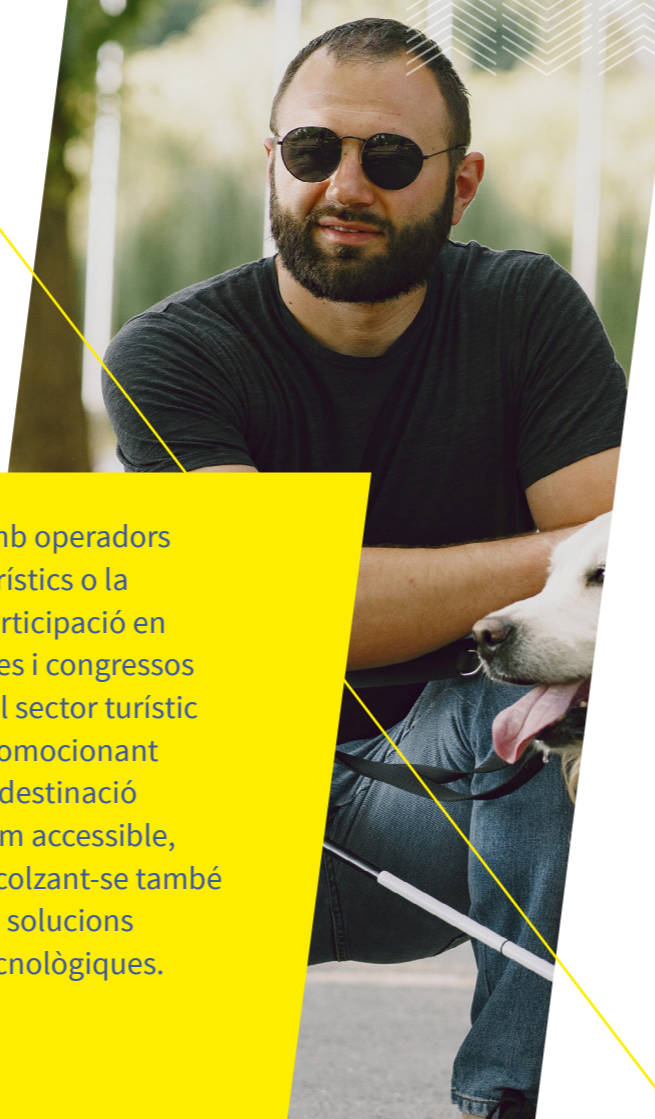
05

PLA DE COMUNICACIÓ PER A DONAR A CONÉIXER LA DESTINACIÓ COM ACCESSIBLE

Una vegada realitzades les actuacions d'accessibilitat en la destinació, ha de redactar-se i posar-se en marxa un pla de comunicació del Turisme Accessible per a captar als clients potencials.

Algunes de les accions de difusió recomanades són: la creació d'una guia de turisme accessible, l'elaboració de paquets turístics accessibles que puguin comercialitzar-se

amb operadors turístics o la participació en fires i congressos del sector turístic promocionant la destinació com accessible, recolzant-se també en solucions tecnològiques.



10

06

PLA DE GESTIÓ DE L'ACCESSIBILITAT

L'accessibilitat ha de ser una aposta a llarg termini de la destinació i afecta a tota la cadena de l'experiència turística. Per aquesta raó s'ha de:

- Fer una **planificació a llarg termini** de la millora de l'accessibilitat turística, establint actuacions prioritàries i secundàries.
- Crear un grup de treball amb **professionals del sector**, de l'àmbit públic i privat, que intercanvien bones pràctiques i promoguen iniciatives que servisquen de referència per a altres que vulguen treballar en turisme accessible. Es tracta de crear una xarxa de col·laboradors implicats que treballen de forma coordinada.
- Crear **protocols de seguiment**, mesurament i verificació de l'accessibilitat per a cadascuna de les àrees de l'administració pública relacionades amb el turisme accessible.
- Assignar una partida **pressupostària** anual dedicada al desenvolupament del turisme accessible.
- Involucrar a totes les **entitats** del sector establint les seues responsabilitats en l'àmbit.



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.

