



DESCARREGA LA GUIA DIGITAL



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA



TUR4all

Crèdits fotografia portada y pàgina 2:
Turisme Comunitat Valenciana

BONES PRÀCTIQUES DE TURISME ACCESSIBLE

03

Com fer una
oficina de turisme
accessible?

Juny 2021



GENERALITAT
VALENCIANA



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA



predif



TUR4all



RECOMANACIONS PER A FER UNA

OFICINA DE TURISME ACCESIBLE

PER A TOTES LES PERSONES

Les oficines d'informació turística són el punt de referència dels turistes i visitants a l'hora de conèixer una nova destinació. Molts turistes es fan la primera imatge de la destinació a través de les oficines.

Amb aquestes recomanacions, tindràs algunes referències pràctiques sobre com fer una oficina d'informació turística o un centre de recepció de visitants, accessible per a totes les persones.

“

L'accessibilitat ens beneficia a tots: és un requisit imprescindible per a una part de la població, si ens referim a les persones amb discapacitat, representa una condició necessària per a altres perfils, si incloem a la gent major o a les famílies amb xiquets... en definitiva, apostar per l'accessibilitat és garantir la comoditat i la qualitat per a totes les persones. ”



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



ACCÉS



- Preferentment, i sempre que siga possible, **l'oficina d'informació turística ha d'estar situada en la planta baixa**, al mateix nivell de la via pública. En cas contrari, el desnivell se salvarà per mitjà de rampa accessible o ascensor accessible.

Les seues característiques permetran la seua utilització a les persones de mobilitat reduïda de forma autònoma i segura.

- **L'entrada accessible** serà la principal o una alternativa de la mateixa categoria que per a la resta de persones.

- **Les portes d'entrada seran accessibles a tots els usuaris.** Per això, tindran un ample mínim de 90 cm en el marc, amb espai lliure de pas aportat per un sol full d'almenys 85 cm en portes abatibles i de 80 cm en portes corredisses. El seu sistema d'obertura serà preferiblement automàtic, amb portes corredisses o abatibles. En cas que les portes siguen d'obertura manual, aquestes no tindran un pes excessiu per a que es puguen obrir fàcilment.

- **Les portes giratòries** no són accessibles per a les persones amb discapacitat visual i tampoc per a les de mobilitat reduïda. En cas d'existir, cal comptar almenys amb una porta contigua alternativa, abatible o corredissa i preferiblement automàtica degudament senyalitzada com accessible.



- **Quan les portes siguen de vidre, comptaran amb un sòcol inferior de protecció de 35-40 cm d'altura** que evite el fregament de la porta amb els reposapeus de la cadira de rodes. A més, per a que les portes de vidre siguen identificades per persones de visió reduïda, se senyalitzaran amb franges horitzontals o un logotip de color contrastat. Les franges tindran una amplada entre 5 i 10 cm. La primera es col·locarà a una alçada entre 0,85 i 1,10 m i la segona, entre 1,50 i 1,70 m.

02

CIRCULACIÓ en l'interior

- Sempre han d'existir **espais que permeten circular** entre el mobiliari als usuaris de cadires de rodes.
- Les taules, cadires, bancs i mobiliari en general es disposaran **de manera que la distància mínima entre els mobles** siga d'almenys **1,20 m** (preferiblement 1,50 m).

- **No hi ha d'haver objectes eixints** o voladissos situats a una altura inferior a **2,20 m**.

- **Els sòls han de ser homogenis i antilliscants.** Per a facilitar la percepció de l'espai a persones amb dificultats de visió, es farà servir, sempre que siga possible, el contrast cromàtic per a diferenciar de l'entorn elements com passamans, portes, ferramentes, mecanismes de control, mobiliari, etc., així com el terra de les parets, amb almenys un sòcol contrastat.



03 Taulell de **RECEPCIÓ**

- El taulell ha de comptar almenys amb un **espai amb altura accessible** a persones en cadira de rodes o de baixa alçada. Baix de la taula de taulell hi haurà un espai lliure d'obstacles, amb un ample mínim de 80 cm, altura de 70 cm a 75 cm i 50 cm de profunditat, per a permetre l'aproximació frontal d'usuaris de cadira de rodes.
- Els taulells i punts d'atenció **no haurien de disposar de vidres o mampares** que dificulten la transmissió del so i la comunicació visual entre el client i el personal d'atenció al públic.



- **Per a les persones sordes que utilitzen pròtesis auditives, és important que el taulell estiga equipat amb un bucle d'inducció magnètica** que els facilite la comunicació amb el personal d'atenció. Quan hi haja, estarà degudament senyalitzat amb la icona homologada corresponent.

- A més, per a facilitar la comunicació amb persones amb discapacitats auditives **s'ha d'evitar la música de fons.**



04 Àrea d'ESPERA

- Ha d'existir una **zona amb seients o bancs accessibles, amb respallers i recolzabraços**, que puguin ser utilitzats per persones de mobilitat reduïda.
- També es recomana **instal·lar suports isquiàtics**, que permeten el descans recolzant-se sense haver de realitzar l'esforç d'alçar-se i asseure's.

05 LAVABOS

- És recomanable comptar amb, almenys, una cabina de lavabo accessible. Aquesta ha de reunir les següents característiques:

- L'itinerari per arribar a ella ha de ser totalment accessible. **Estarà senyalitzada amb el símbol internacional d'accessibilitat (SIA).**
- La porta ha de **tindre un ample lliure de pas de 80 cm** i ser corredissa o d'obertura cap a l'exterior.
- La porta s'obrirà amb una maneta, per **facilitar la seua obertura i tancament a persones amb dificultats de manipulació**. El forrellat no requereix el gir del canell, serà fàcil de manipular i podrà obrir-se des de fora.
- En el seu interior hi haurà un espai lliure d'obstacles en el qual es puga inscriure una **circumferència d'1,50 m de diàmetre**, per a que la persona en cadira de rodes faça un gir de 360°.

- **La il·luminació dels lavabos no funcionarà mitjançant temporitzador.**

Podrà activar-se mitjançant un interruptor per pressió, amb marc lluminós, que estarà situat a una altura d'entre 80 cm i 1,20 m.

- Per assegurar l'aproximació frontal al lavabo a usuaris de cadira de rodes, aquest estarà suspès a la paret i no tindrà pedestal. **La seua vora superior estarà a una altura màxima de 85 cm.**

Es recomana instal·lar un lavabo amb un fons màxim de 60 cm i regulable en altura. Baix del lavabo ha d'haver un espai lliure d'obstacles de 70 cm d'altura i un fons mínim de 50 cm.

- **L'aixeta serà monocomandament, preferiblement de tipus gerontològic, o automàtica.**

La vora inferior de l'espill es situarà a una altura màxima de 90 cm i, preferentment, inclinat lleugerament cap al lavabo.

- **El tovalloler, la sabonera i l'assegador** de mans estaran a una altura d'entre 70 cm i 1,20 m i a una distància màxima de 75 cm de l'eix del lavabo.

- **El vàter ha d'estar preferiblement suspès per facilitar l'aproximació al mateix a usuaris de cadira de rodes.** Per a permetre l'aproximació al vàter amb la cadira de rodes, **existirà a banda i banda del vàter un espai lliure d'aproximadament de 80 cm d'ample.**

- Per facilitar la transferència lateral des de la cadira de rodes, **el seient del vàter tindrà una altura d'entre 45 i 50 cm respecte a terra.**

A més, es dotarà amb dues barres de suport horitzontals abatibles, situades a banda i banda. Es col·locaran a una altura d'entre 70 i 75 cm, separades per una distància d'entre 65 i 70 cm, i comptaran amb contrast cromàtic respecte a la paret.

- **El mecanisme de descàrrega de la cisterna del vàter serà fàcil d'activar**, de tipus palanca o de pressió amb polsador de gran superfície, i estarà situat a una altura d'entre 70 cm i 1,20 m.

INFORMACIÓ

- Per a facilitar la comunicació amb persones amb més dificultats de comprensió, es recomana associar a pictogrames la informació que correspon a un sector geogràfic, a un tema o a un tipus de recurs.

- També és important que la informació escrita estiga alhora disponible en lectura fàcil. Tots els documents escrits també han d'estar en un format alternatiu, com braille, textos en grans caràcters o estar en un format sonor, accessible des d'un codi QR.

- Els fullets es disposaran en prestatgeries verticals, entre els 40 cm i 1,30 m per a que puguin arribar també els usuaris de cadira de rodes i persones de baixa estatura.



Altres productes de suport per a persones amb discapacitat són:

- Plans simplificats de la ciutat o localitat.

- Punts amb informació sonora, maquetes i plànols en alt relleu dels recursos turístics.

- Punts d'informació turística virtuals per mitjà d'ordinadors o pantalles tàctils.

- Bucles d'inducció magnètica que funcionen permanentment, senyalitzats amb el pictograma corresponent, fent esment a la posició T de la pròtesi auditiva.



“

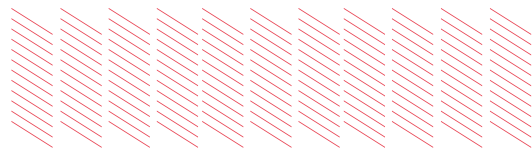
La «lectura fàcil» és una tècnica de redacció i publicació de continguts orientada a persones amb dificultats de comprensió lectora. ”

”

07 VISITES GUIADES i personal d'atenció al públic

En cas que s'organitzen visites guiades, s'han de preveure:

- **Visites i tallers en llengua de signes** dirigits a persones sordes.
- **Tallers pedagògics** per a xiquets i adults incloent aquells amb necessitats d'accessibilitat cognitiva.
- **Visites tàctils dirigides a persones amb discapacitat visual**, en les quals se les permeta tocar algunes de les obres o reproduccions presents, elements arquitectònics dels edificis, maquetes, etc.
- **Préstec de cadires de rodes** per a visitants amb mobilitat reduïda.
- **Per a les persones sordes sense pròtesi auditiva ha d'existir un sistema d'amplificació de veu del guia** i auriculars individuals que faciliten la seua participació en la visita guiada.



- El personal d'atenció al visitant **ha d'estar format en l'atenció a persones amb discapacitat i altres necessitats d'accessibilitat** i conèixer al detall l'oferta turística accessible de la localitat.
- **Almenys una persona d'atenció al client hauria de poder comunicar-se en la Llengua de Signes Espanyola** i tot l'equip hauria de tindre una formació bàsica en Llengua de Signes.
- En cas de no disposar de personal amb coneixement de Llengua de Signes, és recomanable comptar amb un sistema de videointerpretació.



PER QUÈ ÉS IMPORTANT

Informar els 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.

