



Conclusions Informe Diagnòstic i Pla d'Acció Lloret de Mar



1.- Conclusions

- Conclusions Àrea de Tecnologia

El desenvolupament de l'actual **Pla Operatiu de Renovació del Destí Turístic: Lloret de Mar** és una eina fonamental des de la perspectiva de la tecnologia per arribar a ser un Destinació Turística Intel·ligent.

És molt rellevant la participació en aquest Pla de la **Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya** i que s'emmarqui dins el **Pla Estratègic de Turisme de Catalunya 2013-2016**. Aquest document planteja generar experiències pilot per crear nous models de destinacions intel·ligents, i augmentar la qualitat de l'experiència turística.

La implicació de la Generalitat de Catalunya és molt significativa per aprofitar experiències, recursos i plataformes tecnològiques disponibles o per assolir objectius estratègics, com és la necessitat de millorar substancialment la infraestructura de telecomunicacions. Lloret de Mar està davant d'un escenari d'oportunitat en què conflueixen diferents iniciatives en l'àmbit autonòmic i en l'àmbit local que pot proporcionar resultats molt positius.

Un Destinació Turística Intel·ligent requereix com una qüestió absolutament bàsica disposar d'una **infraestructura de comunicacions fiable i robusta** que permeti un accés a Internet amb una mínima qualitat. Això no es produeix a Lloret i resulta una prioritat de primer ordre trobar solucions a aquest problema. La ubicació geogràfica de Lloret no és problemàtica. Està en una costa amb gran activitat turística i prop d'una gran urbs europea com és Barcelona. Amb aquestes característiques, l'aposta ha de ser aconseguir una infraestructura de fibra òptica en la major part possible del territori. A les zones que no s'arribi, almenys, s'hauria de garantir una cobertura mòbil 4G. Aquesta solució depèn d'entitats privades que decideixin implantar aquesta xarxa i que responen a la seva pròpia estratègia comercial. El municipi de Lloret ha de, com ja ho està fent, buscar el major suport possible d'institucions superiors com la Generalitat i ha d'implicar en aquesta tasca al propi sector privat per mantenir una postura unitària.

Aquesta infraestructura de connectivitat és essencial per poder realitzar un **desplegament de xarxes WiFi gratuïtes** per les zones de més trànsit turístic. El viatger actual vol estar sempre connectat per poder transmetre en temps real la

vivència que està experimentant, el que incideix positivament en la millora de la imatge de marca i de la reputació de la destinació.

Lloret de Mar ha d'avançar en el seu **Programa d'intel·ligència turística**. Aquesta línia de treball és de gran importància per arribar a ser un Destinació Turística Intel·ligent. L'objectiu final ha de ser comptar amb un Quadre de Comandament integral per a la millora de la gestió de la destinació per optimitzar la presa de decisions. S'han d'anar incrementant les fonts de dades que es van utilitzant començant per tota la informació que genera el viatger amb la seva empremta digital i la seva interacció en les Xarxes Socials. Són necessàries eines d'anàlisi que permetin extreure coneixement i realitzar simulacions i prediccions que permetin ser més eficients.

De forma paral·lela a la implantació d'un Programa d'Intel·ligència Turística, s'ha de desenvolupar una **estratègia d'Open Data** que permeti a emprenedors l'elaboració de productes i serveis que facin ús de les dades beneficiant-se de nous models de negoci digitals i que, així mateix, enriqueixin l'estat d'aquestes dades. La informació que es gestiona en l'àmbit del GIS de Lloret és de gran valor i resulta molt adequat que sigui publicada sota l'estratègia d'Open Data.

Un Destinació Turística Intel·ligent ha de potenciar **mecanismes de Participació Ciutadana** en la gestió municipal, instruments que ja s'han iniciat a Lloret de Mar. Aquests mecanismes de participació poden abordar una qüestió de gran transcendència per a Lloret com és la relació i la convivència entre els residents i els visitants, tenint en compte la gran diversitat de perfils de visitants que es reben (per edat, motivacions del viatge, procedència, temps d'estada...). La convivència respectuosa entre tots aquests col·lectius diferents és un gran repte, però, al mateix temps, pot ser un signe positiu d'identificació de Lloret. En aquesta línia, es pot promoure una plataforma de "concurs d'idees" per abordar aquesta qüestió.

Des l'Ajuntament de Lloret s'han de seguir impulsant iniciatives col·laboratives com la borsa de treball o la compartició de cotxes. A més es poden promulgar altres iniciatives que provinguin de la pròpia ciutadania.

El web municipal ha d'anar incrementant els tràmits que els ciutadans puguin realitzar online. En aquesta línia s'ha de potenciar la figura de **ciudadà temporal**, persones que passen períodes cada vegada més perllongats a Lloret o els que mantenen en el municipi una segona residència. Els serveis de l'Ajuntament han de tenir molt present

a aquest col·lectiu i atendre, entre altres qüestions, les seves característiques idiomàtiques. Un gran repte en l'àmbit del turisme segueix sent el de superar les barreres que diferencien i distancien als ciutadans residents dels visitants.

El MOLL (Museu Obert de Lloret) és una iniciativa molt interessant per posar en valor els recursos culturals i històrics del municipi. Davant productes turístics d'aquest tipus basats en el gaudi de l'experiència, el gran repte de la tecnologia és com enfortir aquest consum de vivències i sensacions. En aquest sentit, l'experiència dels Jardins de Santa Clotilde o d'altres recorreguts es podria potenciar fent ús de les tecnologies basades en la Realitat Augmentada, Realitat Virtual Immersiva i Gamificació.

- Conclusions Àrea de Sostenibilitat

A manera de resum en clau de sostenibilitat turística i tenint en compte les tres esferes analitzades de la sostenibilitat, la mediambiental, econòmic-social i cultural es pot dir que Lloret de Mar en aquests últims anys ha dut a terme un **intens esforç per posicionar-se com una destinació turística innovadora i sostenible**.

En aquest sentit Lloret com a destinació turística disposa de les eines adequades per a una gestió sostenible i responsable a més del compromís ferm de millora contínua en tots els àmbits de la sostenibilitat. Aquest treball ha estat liderat per Lloret Turisme, que ha adoptat decisions i emprès accions tant a nivell de gestió com de promoció que poden considerar-se com a bones pràctiques en l'àmbit del turisme sostenible, amb la implicació del sector privat i de l'administració local i autonòmica per posar en marxa una iniciativa innovadora i pionera a Catalunya, i dur a terme una profunda renovació del model turístic.

A manera de conclusions derivades del procés de diagnosi en sostenibilitat turística de Lloret de Mar, s'identifiquen les següents debilitats, que resulten de l'anàlisi de la situació actual de la destinació turística. Les debilitats identificades, atenen els Criteris Globals en Turisme Sostenible, establerts pel *Global Sustainable Tourism Council (GSTC)*, i s'ordenen i s'estructuren segons aquests criteris mínims establerts pel mateix.

Les debilitats s'extracten de la documentació analitzada, de la informació de les reunions mantingudes amb les àrees de gestió municipals, àrees de gestió

supramunicipal, Lloret Turisme i altres actors turístics privats vinculats a la sostenibilitat turística de la destinació.

Paral·lelament s'han identificat unes accions a manera de propostes de millora, que són les recollides en l'apartat de recomanacions d'aquest informe, per a cadascuna de les àrees de gestió entrevistades.

Amb l'objecte d'enfocar i concretar les recomanacions, es relacionen les debilitats del destí amb les accions proposades. Algunes debilitats compten amb una o més accions recomanades per a la seva millora. A la taula que se segueix a continuació es mostra la relació establerta:

DEBILIDADES IDENTIFICADAS EN LA DIAGNOSIS DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LLORET DE MAR		RECOMENDACIONES			
Criterios Globales de Turismo Sostenible del GSTC	Debilidades identificadas	Acciones			
INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE Y RESPONSABLE	INSUFICIENCIA EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS	A27	A28		
	INSUFICIENCIA EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LLORET CONVENTION BUREAU	A18	A19	A20	
	AUSENCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN GLOBAL DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	A8			
	CONSOLIDACIÓN DE PRODUCTO SOSTENIBLE EN EL DESTINO	A14	A15		
	SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN MUNICIPAL SOSTENIBLE Y RESPONSABLE	A10			
	CALIDAD DE VIDA EN ESPACIO PÚBLICO GENERADOS POR EL OCIO NOCTURNO	A1	A2	A3	
	INSUFICIENCIA EN LA COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN RESIDENTE DE LOS AVANCES EN SOSTENIBILIDAD	A7			
CONSERVACIÓN MEDIOAMBIENTAL	FLOTA DE AUTOBUSES URBANOS OBSOLETA	A4			
	REGULACIÓN EN LA CONCESIÓN DE LICENCIAS DE TAXI	A4			
	NO CONECTIVIDAD DE CARRILES BICI EXISTENTES	A4			
	ADECUACIÓN Y MEJORA DE ESPACIOS PARA APARCAMIENTOS DE AUTOBUSES TURÍSTICOS	A4			
	SISTEMA DE RECOGIDA PUERTA APUERTA: NO SEGREGACIÓN DE RSU POR COMERCIANTES E IMPACTO VISUAL EN PUNTUAL EN LAS CALLES HASTA LA RECOGIDA	A13			
	NO CONTINUIDAD ENTRE LOS CAMINOS DE RONDA	A9			
	APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA	A11	A17		
AUSENCIA DE INICIATIVAS PRIVADAS EN MOVILIDAD SOSTENIBLE ORIENTADA A TURISTAS	A5				
DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL DESTINO Y LA COMUNIDAD LOCAL	FALTA DE CONCIENCIACIÓN EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA-COMERCIO	A11	A16	A21	
	POSICIONAMIENTO COMO DESTINO SOSTENIBLE	A11	A12	A16	A17
	BAJO NIVEL DE CONOCIMIENTO EN SOSTENIBILIDAD (CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS, FILOSOFÍA) DEL SECTOR TURÍSTICO Y COMERCIO	A16	A17		
	MEJORA DEL POSICIONAMIENTO DEL DESTINO EN FORMACIÓN DE CALIDAD ESPECIALIZADA EN HOSTELERÍA Y TURISMO	A22	A25		
CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL	MEJORA EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LOS JARDINES DE SANTA CLOTILDE	A23	A24		
	PROGRAMACIÓN TEATRAL	A26			
	PUESTA EN VALOR TURÍSTICO DEL PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO Y URBANÍSTICO	A6			

Les accions assignades a cada debilitat, són les que es descriuen a continuació. Han estat extractades l'apartat de recomanacions d'aquest informe, on cadascuna de les recomanacions ha estat desenvolupada de forma més extensa.

En aquest apartat de conclusions les accions / recomanacions s'exposen de forma més resumida:

- A1.** Creació d'un Consell de Seguretat Ciutadana.
- A2.** Dissenyar i executar campanyes específiques per sensibilitzar al turista en matèria de seguretat i minimitzar els incidents nocturns i garantir la seva seguretat.
- A3.** Fomentar l'ús de l'aplicació per a la gestió de robatoris i furtus a turistes.
- A4.** Implementar les accions identificades en el Pla d'Acció del PMUS per fomentar tots els vessants de la mobilitat sostenible en la destinació.
- A5.** Potenciar, recolzar i fomentar iniciatives privades de mobilitat sostenible orientada a turistes, especialment aquelles relacionades amb la implantació de vehicles elèctrics en la destinació
- A6.** Millorar la senyalització de punts d'interès turístic que incorporin ressenyes arquitectòniques d'interès i identificació d'edificis singulars de Lloret de Mar.
- A7.** Publicació al web municipal del compromís ambiental adquirit per l'Ajuntament, comunicar-ho a la població resident i als turistes.
- A8.** Implantació del Sistema de Turisme Responsable, per a l'obtenció de la certificació Biosphere per a l'estàndard de destinacions.
- A9.** Donar continuïtat als Camins de Ronda per conformar un camí litoral per Lloret de Mar, que permeti fer gaudir al visitant d'un recorregut interpretatiu i escènic a peu pels ecosistemes litorals.
- A10.** Implantació d'una Política de Compres Responsables a nivell municipal emmarcada en el procés d'ambientalització interna de l'Ajuntament i els seus equipaments municipals.
- A11.** Realització de campanyes de sensibilització ambiental enfocades als empresaris turístics i de sectors afins amb l'objectiu de promoure millores i certificacions en el sector.

A12. Realització de campanyes de sensibilització ambiental enfocades als turistes amb la finalitat d'influir en el seu comportament responsable durant l'estada.

A13. Realització de campanyes de sensibilització adreçades a grans productors i orientades a la millora en la segregació de RSU i identificar mecanismes que minimitzin l'impacte visual de les bosses d'escombraries dipositades en carrers comercials

A14. Creació d'un Dossier de Turisme Sostenible de Lloret de Mar, que inclogui establiments de gastronomia slow food i de Km0, empreses de transport sostenible, associacions culturals que fomentin el folklore i valors culturals intangibles, botigues d'artesanía, comerços de productes locals, etc.

A15. Creació d'un Programa de Productes Sostenibles de Lloret de Mar, que inclogui empreses que compleixin amb criteris de sostenibilitat i vulguin formar part d'ell.

A16. Creació d'una taula de treball promoguda per Lloret Turisme amb l'objecte d'identificar accions formatives i de sensibilització en sostenibilitat turística i certificacions, dirigida a empresaris turístics.

A17. Fomentar la implementació de certificacions en el sector per apostar per la sostenibilitat turística de la destinació i millorar la seva percepció ambiental.

A18. Promoure un gir significatiu de Lloret Convention Bureau cap a la sostenibilitat i la responsabilitat social corporativa.

A19. Introduir criteris ambientals entre els quals s'inclogui el càlcul de la petjada de carboni en la celebració d'esdeveniments de tota índole (MICE, esportius, culturals,...).

A20. Crear un apartat específic al web de Lloret Convention Bureau que especifiqui empreses que ofereixen organització d'esdeveniments sostenibles i responsables, disposar de programari per a càlcul de petjada CO2.

A21. Fomentar des de Lloret Turisme la col·laboració dels empresaris turístics i/o de les seves associacions en campanyes amb finalitats socials com donacions d'efectes usats, banc d'aliments, etc.

A22. Fomentar el desenvolupament i impartició de cursos de formació d'especialització del comerç.

A23. Elaboració, desenvolupament i implantació del Pla General de conservació i Gestió dels Jardins de Santa Clotilde i el seu entorn, que inclogui creació d'una aula de medi ambient, xarxa de jardins històrics mediterranis i millora en els elements interpretatius de l'espai incorporant tecnologia.

A24. Oferir al públic assistent als concerts programats per a les nits d'estiu als jardins de Santa Clotilde la degustació de productes gastronòmics amb la intenció de foment de productes endògens locals.

A25. Consolidar l'oferta dels cicles formatius per aconseguir la implantació d'un postgrau d'especialització de Turisme, a fi de convertir Lloret de Mar en un exemple de municipi turístic que ofereix la possibilitat de formació de qualitat orientada al turisme i esdevenir un referent a Catalunya.

A26. Perllongar la programació teatral fins a la temporada alta turística, ja que en l'actualitat el teatre està tancat en l'època estival.

A27. Introduir criteris ambientals i criteris de Responsabilitat Social en la gestió i organització d'esdeveniments esportius.

A28. Creació d'un apartat específic a la web de Lloret Turisme Esportiu que especifiqui empreses que ofereixen organització d'esdeveniments esportius sostenibles i responsables, disposar de programari per a càlcul de petjada CO2.

Com a resultat de tot aquest procés de diagnòstic de la sostenibilitat basat en els paràmetres que fixa el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) i que es compleixen en la seva pràctica totalitat i per poder posar en valor totes les accions vinculades amb el desenvolupament turístic sostenible realitzades per l'Ajuntament, Lloret Turisme i altres entitats privades, seria **recomanable poder distingir a la destinació amb un certificat en sostenibilitat turística avalada a nivell internacional i nacional que pugui evidenciar l'esforç realitzat i donar visibilitat a les accions desenvolupades.** Aquest reconeixement global pot posicionar a Lloret de Mar com a destinació sostenible així com consolidar i reforçar la imatge de prestigi de la destinació.

- Conclusions Àrea d'Accessibilitat

En l'àmbit de l'accessibilitat turística, Lloret de Mar està en un bon camí per convertir-se en una destinació accessible per a tothom, però encara li falten diversos aspectes per resoldre.

Els avantatges econòmics que aporta el turisme accessible són diverses:

- Permet l'ampliació de la base de clients a totes les persones.
- Incrementa la proporció de clients, en tant que les persones amb discapacitat són més propenses a viatjar acompanyades.
- La persona amb discapacitat és prescriptora: si no pot visitar un espai, tampoc ho faran els seus acompanyants. A més, la fidelitat de les persones amb discapacitat a la destinació és alta.
- Afavoreix la desestacionalització, ja que un nombre important de persones amb discapacitat i les persones grans no són actives laboralment.
- Millora la qualitat, perquè les inversions en accessibilitat creen espais i serveis amb un valor afegit.
- Reforça la imatge i la reputació del destí, al posicionar-se com complidor de la legislació i responsable socialment.

El mercat potencial del turisme accessible no és menyspreable. Segons un estudi recent sobre l'impacte econòmic i els hàbits de viatge del turisme accessible a Europa⁹⁵, el 2011, havia 138,6 milions d'persones amb necessitats d'accessibilitat a la UE, de les quals el 35,9% eren persones amb discapacitat entre 15 i 64 anys d'edat, i el 64,1% eren persones de més de més de 65 anys.

⁹⁵ ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE - FINAL REPORT Service Contract SI2.ACPROCE052481700 - European Commission, DG Enterprise and Industry (2014)

A més, entre els 28 països de la UE, Regne Unit, França, Alemanya, Itàlia i Espanya són els països amb major població de persones amb necessitats d'accessibilitat, tots per sobre de 10 milions.

El 2012, les persones amb necessitats d'accessibilitat de la UE van realitzar aproximadament 783 milions de viatges dins de la UE, i la demanda es preveu que creixi a aproximadament fins a 862 milions de viatges a l'any en 2020, que equival a una taxa mitjana de creixement anual de l'1,2%.

Les dades estadístiques abans exposades posen en evidència que, tenint en compte que en l'economia de la destinació el turisme representa una part considerable del PIB, és d'interès per a Lloret de Mar posar en marxa accions que el posicionin com una destinació turística accessible.

Les principals mancances detectades durant l'avaluació realitzada són les següents:

1. Encara que hi ha un responsable de Turisme per a Tots dins de l'àrea de Turisme, i es reitera, tant en els plans estratègics de turisme com en els plans de mobilitat i accessibilitat, la importància de desenvolupar mesures per afavorir la millora de les condicions d'accessibilitat de la localitat, **no s'ha implantat encara un sistema integral de l'accessibilitat**, que permeti vetllar pel seu compliment, i que es configuri com un instrument per potenciar la integració i millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, promoure l'eliminació de barreres arquitectòniques, urbanístiques, del transport i la comunicació, i fomentar un turisme accessible per a tothom.
2. Hi ha una absència d'informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de la destinació, com allotjaments, restaurants, platges i espais naturals, activitats d'oci, instal·lacions esportives, monuments. Alguns dels recursos visitats compleixen unes condicions mínimes d'accessibilitat, però **no es fa esment a les eines de promoció turística de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de Lloret de Mar.**
3. Pel que fa als recursos turístics d'acollida, com ara oficines de turisme i punts d'informació turística, **el personal d'atenció al públic no està format en l'atenció de persones amb discapacitat** i tampoc coneix les seves necessitats particulars. A més, les oficines haurien de **millorar les condicions d'accessibilitat, sobretot pel que fa a les necessitats de les persones amb discapacitat sensorial.**
4. **Els canals d'informació turística**, impresos i digitals, com fullets informatius i la pàgina web, **no són accessibles per a les persones amb discapacitat visual.** Els mitjans digitals són especialment importants per ser els consultats pels turistes nacionals i estrangers en els seus llocs d'origen. El web de turisme i l'App analitzada no compleixen amb les Pautes d'Accessibilitat al Contingut en la Web 2.0 (WCAG 2.0) i amb les recomanacions Mobile Web Best Practices

- (MWB) i Mobile Web Application Best Practices del W3C (World Wide Web Consortium) . És per això que els seus continguts no poden ser llegits amb les eines utilitzades per les persones amb discapacitat visual (lector de pantalla de l'ordinador, Talk Back per a Android o Voice Over per a iOS).
5. La mobilitat mitjançant el transport públic representa un aspecte crític, sobretot per a les persones amb discapacitat. Els desplaçaments per tot el territori de la localitat es realitzen mitjançant autobusos que **no estan correctament adaptats per a les necessitats de persones usuàries de cadira de rodes**. Així mateix, hi ha **mancances d'accessibilitat evidents per a les persones sordes i amb discapacitat visual en els vehicles i en les parades d'autobusos**. L'única alternativa per al desplaçament de turistes amb necessitats d'accessibilitat, sobretot per als usuaris de cadira de rodes, que no disposen de vehicle propi és el taxi. Això limita l'autonomia de les persones amb mobilitat reduïda i encareix considerablement la seva estada, tenint en compte també que en tot el municipi només existeix un vehicle de taxi adaptat.
 6. Actualment, **no hi ha constància de l'existència d'activitats esportives o de lleure accessibles per a turistes amb discapacitat**, d'iniciativa de l'Ajuntament o de l'àrea d'Esport.
 7. La mobilitat dels turistes a la destinació també està associada a les **característiques d'accessibilitat del centre urbà**. Encara que això no depèn de la Regidoria de Turisme, influeix en la percepció que el turista es fa en la destinació i l'afecta durant el temps de la seva visita. En aquest aspecte, ja s'estableixen en els diferents plans esmentats, mesures de millora de les condicions d'accessibilitat, sobretot pel que fa als entorns urbans. No obstant això, no s'han aplicat del tot o s'ha fet de manera incorrecta.
 8. Durant l'avaluació realitzada s'ha observat que, per part d'algunes àrees de l'administració pública i part del sector turístic privat, **l'accessibilitat i les necessitats que tenen els turistes amb discapacitat, no es consideren encara una prioritat**, en part pel desconeixement de l'oportunitat de negoci que representa el turisme accessible i, en part, per alguns prejudicis que persisteixen en la societat al voltant de les persones amb discapacitat. Això no obstant, s'ha percebut que **des de l'àrea de Turisme de l'Ajuntament, i**

especialment Lloret Turisme, hi ha consciència de la necessitat de millorar en aquest aspecte i de posar en marxa accions formatives dirigides tant al sector públic com al privat.

La consolidació de Lloret de Mar com una destinació turística accessible no s'obtindrà amb la realització d'actuacions aïllades que resolguin les mancances abans enumerades. El Turisme Accessible s'ha de plantejar com una estratègia integral per a que tant la Regidoria de Turisme, com les altres àrees implicades, i fins i tot el sector turístic privat, treballin de forma conjunta i coordinada.

Es percep la voluntat política de consolidar-se com una destinació accessible, impulsada sobretot per Lloret Turisme, però encara no està compartida per totes les àrees de l'Ajuntament.

Per poder desenvolupar una estratègia en matèria de turisme accessible, cal comptar amb la implicació de totes les àrees de l'Ajuntament i a més del sector turístic privat.

Les fases que es recomanen dur a terme per a l'execució d'aquesta estratègia són les següents:

Fase 1: Organització de l'administració pública, els empresaris i emprenedors que, de manera conjunta, abracen la política d'accessibilitat de la destinació.

El Turisme Accessible ha de ser una iniciativa de l'administració pública local. Alhora, és la responsable de sensibilitzar al sector turístic privat i de vetllar pel compliment de l'accessibilitat en els establiments turístics, tal com estableix l'article 5 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.

La inclusió i la no discriminació de les persones amb discapacitat i altres necessitats especials és una obligació recollida en la legislació espanyola. En el turisme també s'ha de considerar, ja que aquest col·lectiu té dret a l'oci i al gaudi del seu temps de vacances a les mateixes condicions que la resta de les persones. El turisme accessible és la solució perquè aquest dret sigui real. La manca d'accessibilitat en els recursos turístics és una forma indirecta, però subtil, de discriminació.

Fase 2: Diagnòstic d'accessibilitat de l'oferta turística del territori del municipi, per valorar si es pot promocionar o no com accessible. Realització d'accions

correctores i creació de serveis essencials que demanden les persones amb discapacitat.

En general, les persones amb necessitats d'accessibilitat tenen els mateixos interessos i hàbits turístics que la resta de viatgers: volen realitzar les mateixes activitats d'oci, visitar les mateixes infraestructures turístiques, però fan la seva elecció en base a uns criteris específics que responen a les seves necessitats.

No obstant això, aquest mateix grup té patrons particulars de comportament per a la planificació del viatge:

- Molts consulten fonts d'informació especialitzades en turisme accessible o guies de turisme accessible elaborades per organitzacions de persones amb discapacitat.
- La majoria comprova abans de viatjar les condicions d'accessibilitat i/o l'ajuda disponible en la destinació.
- Una llarga majoria opina que la informació sobre l'accessibilitat del destí és insuficient, no fiable i no accessible.
- Tots opinen que la planificació anticipada del viatge serveix per preveure els problemes que podrien trobar-se en la destinació i garantir una experiència de viatge més satisfactòria.

Es dedueix d'aquestes pautes de comportament l'important que és per a una persona amb discapacitat la informació sobre les condicions d'accessibilitat dels establiments, infraestructures i serveis turístics.

Per aquest motiu, la destinació ha, abans de promocionar-se com accessible, conèixer si l'oferta turística existent compleix amb les condicions d'accessibilitat requerides per aquest grup de turistes i exigides per les normatives estatals, autonòmiques i locals d'accessibilitat.

El diagnòstic d'accessibilitat de l'oferta turística de Lloret de Mar posarà en evidència els casos d'incompliment i permetrà prendre decisions sobre les actuacions correctores.

Així mateix, facilitarà la identificació d'aquells serveis que són demandats per les persones amb discapacitat i que encara no s'estan prestant. Els mateixos són una oportunitat de negoci per als emprenedors del sector turístic.

Fase 3: Formació dels professionals del sector turístic de l'àmbit públic i privat perquè coneguin les necessitats dels turistes amb discapacitat i sàpiguen atendre'ls de forma adequada.

En el Turisme Accessible tenen la mateixa importància tant les característiques d'accessibilitat que presenten l'establiment turístic com el servei ofert en el mateix pel personal d'atenció al client. En l'estudi de "Hàbits i Actituds cap al Turisme de les Persones amb Discapacitat Física", realitzat per PREDIF el 2004, el 72% dels entrevistats va afirmar que el personal dels diferents serveis turístics no coneixia les necessitats específiques d'aquest col·lectiu. Per a qualsevol persona, amb o sense discapacitat, l'atenció rebuda en les diferents etapes del viatge serà determinant per valorar el nivell de satisfacció de l'experiència turística.

Per això, és important, en primer lloc, que el personal dels establiments i serveis turístics que depenguin Ajuntament de Lloret hagi estat format en l'atenció a persones amb discapacitat i, en segon lloc, que des de l'Ajuntament es promoguin jornades de sensibilització i formació sobre turisme accessible i atenció al públic, en col·laboració amb el moviment associatiu que representa les persones amb discapacitat per ser els que veritablement coneixen les seves necessitats.

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.

Fase 4: Posada en marxa d'un pla de comunicació adreçat als clients potencials del turisme accessible (persones amb discapacitat, gent gran, famílies amb nens petits, altres) per donar a conèixer Lloret de Mar com a destinació accessible.

Igual que qualsevol altre producte turístic i un cop realitzades les actuacions d'accessibilitat, s'ha de redactar i posar-se en marxa un pla de comunicació del Turisme Accessible per captar els clients potencials.

Les accions de difusió recomanades són les següents:

- Com a primera actuació, s'ha de realitzar una guia de turisme accessible, on s'inclouguin aquells establiments, instal·lacions, platges i espais naturals, rutes, activitats, llocs d'interès turístic, etc. que compleixen uns requisits adequats d'accessibilitat.
- Incloure en tots els elements promocionals (fullets, mapes, catàlegs, web, etc.) la informació detallada sobre el grau d'accessibilitat dels recursos turístics.

- Donar a conèixer l'oferta turística accessible en webs especialitzades en matèria de turisme accessible⁹⁶

⁹⁶ <http://www.accessibletourism.org/>, <http://pantou.org/>, www.predif.org
<http://www.ecalypso.eu/steep/public/index.jsf>

- Contacte amb agències de viatges especialitzades en matèria de turisme accessible. La més coneguda és Ilunion Viatges.
- Contacte amb associacions de persones amb discapacitat que gestionen programes de vacances cofinançats per l'IMSERSO.
- Contacte amb les Oficines de Turisme d'Espanya a països estrangers, fonts d'informació per a les agències i associacions d'aquests països, i que no tenen de la que es refereix a l'accessibilitat de l'oferta turística.
- Contacte amb els administradors del portal de turisme oficial d'Espanya.
- Creació de paquets turístics accessibles que puguin comercialitzar-se amb touoperadors.
- Contacte amb blocaires amb discapacitat que es dediquen a promocionar destinacions i experiències turístiques accessibles.
- Participació en fires i congressos del sector turístic promocionant el "Turisme accessible a Lloret de Mar".

A més és molt important que la informació relativa a l'accessibilitat dels establiments turístics s'envii a les diferents àrees i regidories (Urbanisme, Cultura, Serveis Socials, etc.), perquè partint de l'anàlisi de la realitat actual, puguin dur a terme accions de millora i col·laborar amb iniciatives que segueixin aquesta mateixa línia. És fonamental que l'accessibilitat sigui transversal en totes les àrees de l'ens gestor de la destinació.

Fase 5: Creació d'un pla de gestió, manteniment i millora contínua de l'accessibilitat per al sector turístic.

L'accessibilitat ha de ser una aposta a llarg termini de l'Ajuntament i afecta 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 que puguin dur-se a terme en un període de 4 anys.
- Assignar una partida pressupostària anual dedicada al desenvolupament del Turisme Accessible.

- Involucrar les diferents regidories establint les seves responsabilitats particulars en l'àmbit de l'accessibilitat turística.
- Crear protocols de seguiment, mesurament i verificació de l'accessibilitat per a cadascuna de les àrees relacionades amb el turisme accessible.

Finalment, es recomana prendre com a referència les bones pràctiques dutes a terme en altres destinacions espanyoles que són reconeguts com a destinacions turístiques accessibles, entre els quals destaquem els ajuntaments d'Àvila, Santander, Màlaga i Arona.

També aprofitar les línies de finançament de la Unió Europea en el marc de l'Horitzó 2020 que estaran disponibles per al desenvolupament de rutes, destinacions i productes turístics accessibles des de 2014 fins a 2020. Més informació en els següents enllaços:

- <http://www.eshorizonte2020.es/que-es-horizonte-2020>
- <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/what-horizon-2020>