

GUIA

Guia participativa de les entitats del sector de la discapacitat **amb recomanacions per a un comerç accessible i amigable**



IMPULSADA PER L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA



COCEMFE
Barcelona

 **AMB** : Desenvolupament Social i Econòmic

Direcció

Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic de l'Àrea
Metropolitana de Barcelona (AMB)
COCEMFE Barcelona

Redacció i edició de textos

María Cortes Tirado Machado

Supervisió tècnica

Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Ba-
rres del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies
de la Generalitat de Catalunya

Disseny i maquetació

Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)

Fotografia de portada

Robert Ramos

Impressió

Imprimeix SL

DL: B 3073-2019

© de l'edició: Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)



Índex

1 Introducció i objectiu **4**

2 Usabilitat de la guia **5**

3 Principals barreres a l'accessibilitat al comerç **6**

4 Recomanacions globals **7**

5 Solucions específiques **9**

6 Oportunitats i avantatges del comerç accessible **16**

7 Definicions i conceptes **17**

Introducció i objectius



Aquesta guia és fruit de les dues sessions celebrades el 16 de setembre i el 9 d'octubre de 2017 organitzades per la Federació Francesc Layret COCEMFE Barcelona amb la participació d'entitats del sector de la discapacitat de la província de Barcelona i de les aportacions fetes per les entitats ONCE, FESOCA, Acapps i Dincat durant la seva participació en la II Jornada Metropolitana Comerç i Serveis Accessibles per a una Ciutat Amigable, celebrada el 6 de juny de 2018 a Sant Feliu de Llobregat. També hi ha col·laborat l'Àrea de Promoció de l'Accessibilitat i de Supressió de Barreres del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya per als temes més específics i tècnics.

Cal destacar per tant que aquesta guia és fruit d'un procés participatiu en el qual hi han treballat les entitats més importants i representatives de la discapacitat a Catalunya. De manera que es pot afirmar que tenim entre les mans la *guia de recomanacions de les entitats catalanes per a un comerç accessible i amigable*.

L'elaboració de la guia ha estat impulsada per l'Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) amb els següents **objectius**:

- **Identificar les dificultats** o barreres amb les quals les persones amb discapacitat es troben habitualment a l'hora de comprar o fer gestions.
- **Proposar millores i recomanacions** perquè els establiments siguin accessibles i compreguin el perquè.



Per tal de fer més fàcil la comprensió, la guia ha estat dividida en les següents parts:

- **Principals dificultats i barreres en l'accés a botigues i establiments.** Amb aquest primer punt, es vol començar a reflexionar sobre les dificultats que troben sovint les persones amb discapacitat que accedeixen a una botiga.
- **Recomanacions de caràcter global.** Aquest apartat recull un conjunt de propostes fruit de les reflexions dels representants del sector de la discapacitat sobre les accions que, amb caràcter general, es poden posar en marxa per millorar l'accessibilitat.
- **Solucions específiques.** En aquest punt es donen solucions específiques a barreres concretes perquè la presa de decisions sigui fàcil per als propietaris d'establiments.
- **Reflexions sobre les oportunitats i avantatges per a un comerç accessible.** En acabar, la *Guia* es tanca amb algunes reflexions sobre com un comerç accessible beneficia totes les persones i contribueix al bé comú.
- **Definicions i conceptes.** Recull de conceptes i definicions importants que s'esmenten al llarg de la *Guia* i que estan descrits a la normativa vigent.

Esperem que la seva lectura i ús sigui útil i pràctica per als sectors del comerç i que contribueixi a la seva finalitat última, que és que les persones amb discapacitat puguin accedir als establiments en condicions d'igualtat amb la resta de ciutadans.

Principals barreres a l'accessibilitat del comerç

3



- **Barreres físiques** que impedeixen o dificulten l'accés i la mobilitat dins dels locals, com ara desnivells o graons, rampes amb molt de pendent, serveis no accessibles, com ara els banys o els emprovadors, manca d'ordenació dels productes, senyalització, cartelleria, il·luminació, etiquetes, etc.



- **Barreres actitudinals** per manca de coneixement o de capacitat comunicativa del personal d'atenció al públic, així com certes actituds negatives vers les persones amb discapacitat.



- **Barreres en la comunicació i accés a la informació** per a les discapacitats intel·lectuals, cognitives, auditives i visuals.



- **Manca d'accessibilitat digital**, és a dir, informació a internet poc accessible o a vegades poc fiable.

Aquestes dificultats o barreres poden tenir com a conseqüència negativa que el comerç de proximitat perdi una part dels clients.



4.1 Campanyes de formació i sensibilització per als treballadors, els botiguers i la població

- En general, cal destacar que les persones amb discapacitat valoren molt positivament l'actitud dels que els atenen als establiments.
- És fonamental fomentar una actitud i una visió integradora que faciliti que les persones amb discapacitat puguin ser autònomes, com la resta de clients. És important que hi hagi més sensibilitat entre la població general respecte a l'accessibilitat.
- Cal enfocar l'accessibilitat de manera positiva: l'accessibilitat en el comerç beneficia totes les persones, encara que necessita una inversió inicial per part del comerciant que també pot estar subvencionada amb ajuts de l'Administració.
- És imprescindible formar el personal perquè atengui correctament les persones amb necessitats diferents i compleixi els aspectes que són d'obligació normativa.
- Cal una formació contínua per actualitzar els coneixements sobre l'accessibilitat i com s'ha d'aplicar per part dels tècnics municipals i professionals del sector.

4.2 Compliment de la legislació i ajudes al comerç de proximitat

- El correcte compliment de la legislació vigent d'accessibilitat podrà ser més efectiu si va acompanyat d'ajudes per protegir el petit comerç. En aquest sentit, és necessari impulsar ajuts i/o promoure mesures i estratègies per millorar l'accessibilitat dels establiments.
- Cal exigir el compliment de les condicions d'accessibilitat a l'hora de concedir les llicències d'activitat i d'obres.

- Els establiments que ofereixin requisits d'accessibilitat més enllà dels normatius poden obtenir distintius de qualitat.
- La contractació d'obres, serveis o productes amb tercers s'ha de fer tenint en compte el compliment de les condicions d'accessibilitat.

Cal tenir present que en els edificis d'obra nova ja s'han de complir les condicions d'accessibilitat d'inici, tal com s'estableix a la normativa vigent, i que en els establiments existents s'han d'anar fent els ajustos raonables, adequats i proporcionals.

4.3 Informació i comunicació

- Informar en els canals de publicitat o informació de les mesures d'accessibilitat de què disposa l'espai/botiga/servei, i també incloure les icones i símbols específics per indicar-ho.
- La pàgina web de l'establiment ha de complir les millors condicions d'accessibilitat possibles (és recomanable assolir el nivell AA).
- Millorar l'accessibilitat comunicativa dels materials i dels serveis, utilitzar el format de lectura fàcil, pictogrames, codis QR, Braille, vídeos amb llengua de signes, etc.
- En cas de dubte a l'hora d'aplicar les mesures d'accessibilitat, cal contactar amb l'entitat pertinent del sector de la discapacitat o amb tècnics qualificats de l'àmbit específic (edificació, activitats, comunicació, tècnics municipals...).
- Potenciar el treball en xarxa entre administracions, entitats i altres organitzacions per assolir els reptes comuns de l'accessibilitat universal.

5.1 Solucions en cas de barreres físiques



Accés

1. Si l'entrada no és a nivell de la via pública perquè hi ha un graó o petit graó, cal considerar la instal·lació d'una rampa. La supressió de petits graons es considera un ajut raonable quan no té complicació tècnica.
2. La rampa ha de tenir una amplada de com a mínim 0,90 m i un pendent màxim del 12 %. En cas que una rampa no sigui possible, cal instal·lar una plataforma elevadora vertical o inclinada.
3. En rampes mitjanes o llargues i en escales s'ha de posar barana.
4. L'amplada de pas de la porta d'accés ha de ser de 0,80 m com a mínim. La força que s'ha de fer per obrir la porta d'accés ha de permetre una fàcil maniobrabilitat.
5. Hi ha d'haver un espai lliure de maniobra a cada banda de la porta de com a mínim 1,20 m.



Itineraris de pas

1. El terra ha de ser llis i amb un paviment antilliscant.
2. Els itineraris i passadissos han d'estar lliures d'obstacles i han de tenir les dimensions següents:
 - a. L'amplada de pas mínima ha de ser de 0,90 m.
 - b. Espais de maniobra: davant les portes, en canvis de direcció i dins de cada zona hi ha d'haver un espai lliure d'obstacles de com a mínim 1,20 m que permeti la maniobra per a les persones que necessiten ajudes tècniques.
 - c. L'amplada de pas de les portes ha de ser com a mínim de 0,80 m.
 - d. Hi ha d'haver un espai lliure a cada banda de la porta de com a mínim 1,20 m.



3. La força que s'ha de fer per obrir les portes ha de permetre una fàcil maniobrabilitat.
4. Les escales també han de tenir una amplada adequada i disposar de baranes.
5. Quan existeixi un tram de graons per salvar un desnivell hi ha d'haver algun element alternatiu que pot ser una rampa, o, en cas que la rampa no sigui possible, una plataforma elevadora vertical o inclinada.
6. Si es tracta d'un establiment de diverses plantes, cal preveure instal·lar un ascensor o plataforma elevadora.



Cambrà higiènica

Si l'establiment disposa de cambra higiènica d'ús públic, aquesta ha de complir les següents condicions d'accessibilitat:

1. La porta d'accés ha de tenir una amplada mínima de 0,80 m i ser corredissa o obrir-se cap enfora.
2. L'espai lliure interior de maniobra ha de ser de com a mínim 1,20 m.
3. Ha de disposar, com a mínim, d'un espai de transferència al costat de l'inodor de 0,80 m.
4. Ha de disposar de barres de suport als dos costats de l'inodor. La barra de suport del costat per on accedeix la persona a l'inodor ha de ser batent. Si l'accés a l'inodor és per ambdós costats, totes dues barres de suport han de ser batents.
5. El paviment ha de ser antilliscant.
6. La porta del bany accessible o adaptat ha d'estar oberta, no tancada amb clau, i el bany s'ha de mantenir lliure d'obstacles per poder fer els girs i les transferències en cas d'anar amb cadira de rodes.



Emprovadors

1. Com a mínim, un dels emprovadors ha de tenir espai interior lliure d'obstacles de com a mínim 1,20 m que permeti circular i girar als usuaris amb cadira de rodes.
2. L'amplada de pas de la porta ha de ser com a mínim de 0,80 m.



Mobiliari

1. El mostrador ha de tenir un espai adaptat amb una amplada de com a mínim 0,80 m on el pla de treball estigui a una alçada d'entre 0,75 i 0,80 m.

2. El mostrador ha de tenir un espai lliure d'obstacles davant que faciliti la maniobrabilitat i un espai lliure sota el taulell que permeti l'apropament.



Zones de degustació

1. Els recorreguts en la zona de degustació no han de contenir barreres i han de complir el que s'estableix a l'apartat d'itineraris de pas.
2. Cal disposar de cambra higiènica sense barreres a disposició dels clients.

Comoditat a l'hora de comprar i esperar-se

1. Col·locar els objectes a una altura adequada o assegurar que el personal estigui disponible per ajudar les persones amb dificultats per aconseguir aquests productes.
2. Posar una cadira o un banc per al descans durant l'espera que tingui braços i respall.
3. Tots els espais han d'estar ben il·luminats de manera general.

5.2 Solucions en cas de discapacitat intel·lectual i cognitiva



Estil comunicatiu

1. Les principals barreres que troben les persones amb discapacitat intel·lectual giren entorn de la comprensió i interpretació dels missatges; per això la informació que s'ofereix ha de ser senzilla i clara.
2. Cal parlar amb naturalitat, de manera pausada i clara, sense llenguatge abstracte, i evitar les sigles, abreviatures i les paraules en altres idiomes.
3. Cal dirigir-se a la persona amb discapacitat, no al seu acompanyant.
4. Evitar actituds paternalistes. És a dir, tractar la persona d'acord amb la seva edat però adaptant-se a les seves capacitats.
5. Si no se sap si el client ha comprès el missatge, s'ha de preguntar si ho ha entès; si no és així, intentar explicar-ho d'una altra manera més senzilla. També cal tornar a preguntar en cas de no entendre la persona.
6. Se li ha de donar temps per pensar i emetre la resposta.
7. No interrompre si la persona no ha acabat la frase, encara que se sàpiga què dirà. Tots tenim dret a expressar-nos, encara que ens costi més.



8. Davant d'una situació d'estrès o dificultat, respondre de manera tranquil·la.
9. Si hi ha molt de soroll, eliminar-lo o anar a un lloc tranquil.
10. Recórrer a la comunicació no verbal.



Suport a la comunicació

1. Senyalitzar els elements més importants de l'establiment de manera ben visible, amb lletres grans.
2. Utilitzar pictogrames o imatges com a suport a la comunicació verbal.
3. Si és necessari per la complexitat del servei que s'ofereix, disposar d'instruccions escrites senzilles o textos de lectura fàcil.



Respecte a l'autonomia de la persona

1. Reconèixer la persona amb discapacitat intel·lectual com un client igual que qualsevol altre.
2. Respectar les decisions que la persona hagi pres.
3. No parlar per ell o ella. Si mostra dificultat per comunicar-se, deixar que la persona digui què ens vol transmetre.



Acompanyament i orientació

1. Per fer front a obliats, ajudar la persona a recordar per què ha vingut a l'establiment.
2. Ajudar si es detecta desorientació. Donar indicacions senzilles i/o acompanyar.
3. Si el client no sap en aquell moment què vol i és un client habitual, comentar el que acostuma a fer al seu establiment o preguntar-li si ha portat llista de la compra. En el cas d'establiments de restauració, si és un client freqüent, preguntar si vol prendre el de sempre.
4. Donar suport en el moment del pagament indicant els bitllets i monedes que ha de lliurar. I fer el mateix a l'hora de donar el canvi.



Localització fixa dels productes

1. Col·locar els productes d'ús més quotidià en les prestatgeries més visibles i no canviar-los del lloc habitual.

5.3 Solucions en cas de discapacitat auditiva

Estil comunicatiu



1. Per adreçar-nos a una persona sorda és necessari el contacte visual.
2. Cal parlar amb claredat, accentuar el moviment dels llavis i vocalitzar, confirmar que la persona ens ha entès. No s'ha de cridar.
3. La boca ha de ser ben visible per facilitar la lectura labial. No s'ha de parlar tapant-nos amb la mà, abaixant el cap o d'esquena a la persona sorda, i s'aconsella no parlar mentre es camina.
4. L'expressió facial i gestual facilita la comunicació, però sense sobrereactuar.



5. Per a una persona que faci servir la llengua de signes com a llengua natural, el millor recurs és comptar amb la presència d'un intèrpret de signes.



6. Donar informació per escrit en cas necessari. Si s'assenyala un text o dibuix haurem d'esperar que la persona sorda l'hagi mirat abans de continuar l'explicació.

Suport a la comunicació

1. Garantir una bona il·luminació perquè ens pugui veure bé i facilitar la lectura labial.
2. Instal·lar bucles magnètics en mostradors d'atenció al client i caixes registradores.
3. L'avís de torn ha de ser per pantalla escrita.
4. Oferir alternatives de comunicació a distància com correu electrònic o whatsapp.
5. Disposar de mesures d'avís accessibles en cas d'emergències i desallotjament que incorporin senyals visuals.
6. Disposar de taules rodones a les zones de degustació.
7. Disposar de pantalles informatives amb la transmissió en text dels missatges de megafonia de manera simultània i, si són informacions recurrents, poden ser emeses a través de vídeos en llengua de signes catalana.
8. És recomanable que les grans superfícies i centres comercials disposin de personal de referència que pugui atendre directament o donar suport en llengua de signes catalana (LSC).



Reducció del soroll ambiental

1. Atendre la persona en un ambient poc sorollós, si és possible.
2. Es recomana establir unes hores sense música i/o àrees tranquil·les.
3. Si es fa una reforma a l'establiment, incloure sistemes d'absorció del so i insonorització.

5.4 Solucions en cas de discapacitat visual



S'ha de permetre l'accés als gossos pigall

L'accés dels gossos pigall i els altres gossos d'assistència als establiments és obligatori segons la Llei 19/2009, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.

1. No hi pot haver cap restricció ni obstacle a l'accés de persones cegues acompanyades dels seus gossos guia.
2. Cal permetre la permanència constant del gos al costat de l'usuari.
3. S'ha d'evitar interactuar amb el gos pigall.
4. Tot el personal de l'establiment, inclòs el de seguretat privada, ha d'estar informat sobre la normativa i els drets d'accés dels gossos d'assistència per evitar situacions desagradables i discriminatòries per als usuaris de gos d'assistència.
5. L'incompliment dels drets d'accés de les persones acompanyades de gossos d'assistència comporta sancions d'entre 300 i 9.000 €.

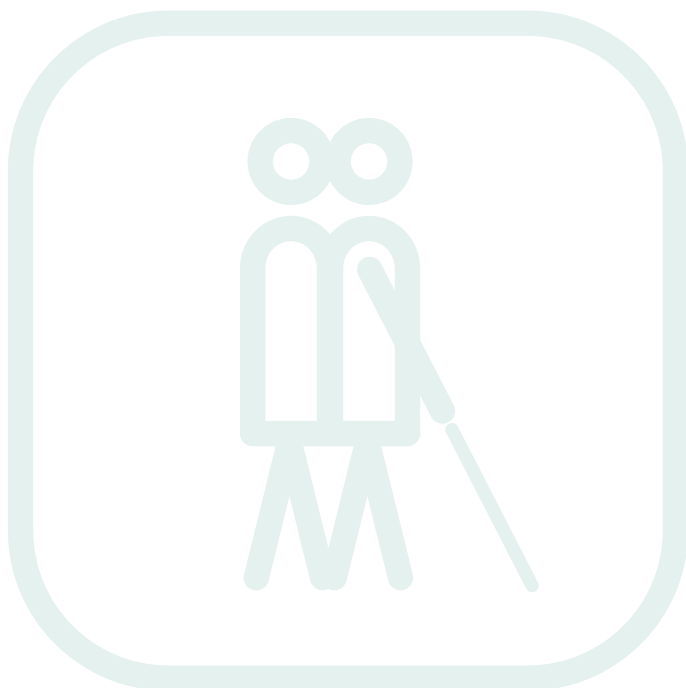


Suport a la comunicació

1. En atendre una persona amb discapacitat visual cal donar-li tota la informació que precisa verbalment i deixar que toqui els productes.
2. Per a les persones amb baixa visió, es necessita que la informació escrita sigui amb lletra gran i contrast cromàtic (cartells, etiquetes, indicacions, pàgines web, revistes, fullets, etc.)
3. Oferir la informació més rellevant en Braille.
4. Utilitzar codis QR localitzables que dirigeixin la informació en format electrònic accessible.
5. Tenir una bona il·luminació, sense punts de llum intensos, lluminàries fora del camp visual, utilitzar llums amb bona reproducció cromàtica i superfícies no lluentes.
6. Utilitzar material no reflectant i sense efectes lumínics en la retolació.
7. Fer l'avís del torn per megafonia, a més d'indicar-lo per pantalla.

Acompanyament i orientació

1. Formar el personal per atendre i guiar de manera adequada les persones amb discapacitat visual.
2. Preguntar si la persona necessita ajuda per moure's abans de tocar-la. Si l'acompanyem, ens hem de posar al costat contrari del bastó perquè ens agafi del braç.
3. Avisar si l'establiment té escales, portes, rampes o llocs estrets.
4. Si acompanyem a pujar o baixar les escales, ens hem d'aturar per indicar l'inici i el final i ens hem de col·locar un graó més amunt. L'hem d'informar d'on es troba el passamà (dreta o esquerra) i li hem de posar la seva mà a sobre.
5. Si demana ajuda per anar al lavabo, se la pot acompanyar i donar-li informació descriptiva; indicar-li el vàter més net; on es troba el paper; on és la cisterna i on es pot rentar i assecar les mans.
6. Avisar davant d'un risc amb exclamacions informatives i descriure el perill.



Oportunitats i avantatges del comerç accessible

6

- L'accessibilitat dels establiments de proximitat suposa un increment dels clients potencials, atès que facilita l'accés a un ampli ventall de col·lectius amb condicions de seguretat i confort: persones amb discapacitat, gent gran, usuaris de croses o bastons, persones que porten carros de nadons o de la compra...
- La millora de l'accessibilitat suposa una major qualitat de l'establiment i millora la imatge corporativa, ja que denota compromís ètic i sensibilitat envers les persones.
- Una col·laboració creixent entre el comerç, el sector de la discapacitat i les administracions públiques, suposa una oportunitat per a la millora de l'accessibilitat, amb la creació d'òrgans com taules d'accessibilitat o altres de similars i de línies de subvenció i impuls per fomentar l'accessibilitat en els municipis.
- La formació del personal sobre l'atenció a persones amb diferents tipus de discapacitats suposa un element clau per millorar la qualitat de l'establiment i la satisfacció dels clients.
- Les noves tecnologies, que permeten oferir més serveis i informació, poden contribuir a impulsar la innovació social i a la millora de les vendes mitjançant canals com aplicacions mòbils i pàgines web accessibles per a tothom. En aquest sentit, cal subratllar que la informació dels establiments a internet sigui fiable i, com ja s'ha dit, accessible.
- La innovació continuada en el sector dels productes de suport i elements per a l'accessibilitat incrementa l'oferta de solucions tècniques a un cost més econòmic.

Accessibilitat: conjunt de condicions de comprensibilitat i usabilitat que han de complir l'entorn, els espais, els edificis, els serveis, els mitjans de transport, els processos, els productes, els instruments, els aparells, les eines, els dispositius, els mecanismes i els elements anàlegs perquè totes les persones els puguin emprar i en puguin gaudir amb seguretat i comoditat i de la manera més autònoma i natural possible.

Ajustos raonables: mesures d'adequació físiques, socials i actitudinals que, d'una manera eficaç i pràctica i sense que comportin una càrrega desproporcionada, facilitin l'accessibilitat o la participació d'una persona amb discapacitat en igualtat de condicions amb la resta de ciutadans.

Barreres a l'accessibilitat: impediments, traves o obstacles per a la interacció de les persones amb l'entorn físic, el transport, els productes, els serveis, la informació i les comunicacions. Les barreres a l'accessibilitat poden ser:

1. Barreres arquitectòniques: barreres de caràcter físic que limiten o impedeixen la interacció de les persones amb l'entorn.
2. Barreres en la comunicació: barreres que limiten o impedeixen l'expressió i la recepció d'informació o de missatges, sia en la comunicació directa, sia en els mitjans de comunicació.
3. Barreres d'actitud: actituds que, directament o indirectament, per acció o per omissió, generen una situació discriminatòria, en obstaculitzar que una persona amb discapacitat pugui gaudir dels seus drets en igualtat de condicions respecte a una altra persona en una situació anàloga.

Bucle o anell magnètic: sistema de conversió del so en ones magnètiques que són captades directament per les pròtesis auditives que disposen de bobina inductiva. Es pot instal·lar en sales i recintes, o bé en taulells d'atenció al públic, per facilitar l'accessibilitat a la comunicació de les

persones amb discapacitat auditiva, per tal que el so i la parla els arribi amb més qualitat.

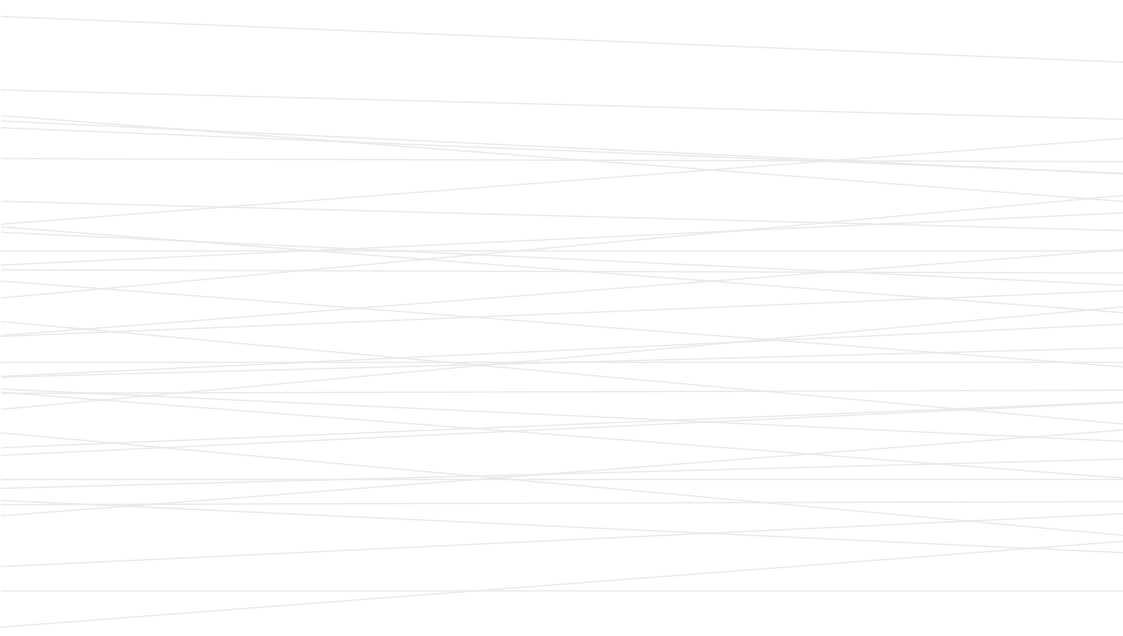
Gos d'assistència: gos que ha estat ensinistrat per a donar servei i assistència a persones amb alguns tipus de discapacitat. Hi ha diferents tipus de gossos d'assistència:

1. Gos guia o gos pigall: gos ensinistrat per guiar una persona amb discapacitat visual o sordcega.
2. Gos de servei: gos ensinistrat per prestar ajut a persones amb alguna discapacitat física en les activitats de la vida diària, tant en l'entorn privat com en l'entorn extern.
3. Gos de senyalització de sons: gos ensinistrat per avisar les persones amb discapacitat auditiva de diferents sons i indicar-los la font de procedència.
4. Gos d'avís: gos ensinistrat per donar una alerta mèdica a les persones que pateixen epilèpsia, diabetis o alguna de les malalties que es reconeguin d'acord amb el que disposa l'apartat 1 de la disposició final segona de la Llei 19/2009.
5. Gos per a persones amb trastorns de l'espectre autista: gos ensinistrat per tenir cura de la integritat física d'una persona amb trastorns de l'espectre autista, guiar-la i controlar les situacions d'emergència que pugui patir.

Proporcionalitat: qualitat d'una mesura de millora de l'accessibilitat segons la qual els costos o les càrregues que implica estan justificats, atenant els criteris següents:

1. Els efectes discriminatoris que comportaria per a les persones amb discapacitat que la mesura no es dugués a terme.
2. Les característiques de la persona, l'entitat o l'organització que ha de dur a terme la mesura.
3. La possibilitat d'obtenir finançament públic o altres ajuts.

Transferència: pas o trasllat de la persona des de la seva cadira de rodes a l'inodor, a una altra cadira, o de la cadira de rodes al llit, i a l'inrevés en cada cas.





COCEMFE
Barcelona

 **AMB** | Desenvolupament
Social i Econòmic