

CaixaBank i ILUNION llancen una iniciativa d'accessibilitat per a tota la cadena de servei en allotjaments turístics

- **Publiquen la primera guia que proporciona un full de ruta complet per transformar hotels, apartaments turístics, cases rurals o albergs en referents de turisme inclusiu, des de la reserva en línia fins al check-out**
- **Una de cada tres persones a Espanya, uns 14 milions, presenten requeriments d'accessibilitat per tenir algun tipus de discapacitat o ser majors de 65 anys**
- **El manual detalla com garantir l'accessibilitat en l'atenció al client, la comunicació, els espais físics, l'organització d'esdeveniments o la inclusió laboral; permet avaluar el grau d'accessibilitat i ofereix exemples de bones pràctiques reals de diferents allotjaments turístics**

30 de març de 2026

CaixaBank i ILUNION Accessibilitat han llançat la guia 'Com fer accessible un allotjament turístic. Requisits legals i funcionals', el primer manual que aborda l'accessibilitat en tots els esglaons del servei que un establiment ofereix als seus hostes i clients, des del primer clic de la reserva en línia fins al check-out.

El document neix amb l'objectiu de facilitar a hotels, apartaments turístics, cases rurals, albergs i altres allotjaments la implementació de mesures d'accessibilitat que responguin a les necessitats reals dels viatgers, tant si són persones amb discapacitat o sèniors com si tenen limitacions temporals, i que compleixin la normativa vigent, tant europea com espanyola.

La guia recull els requisits legals de compliment obligatori i, a més, aporta recomanacions que permeten elevar la qualitat del servei més enllà de la normativa, amb la finalitat de millorar l'experiència dels hostes i reforçar la competitivitat de la destinació o de l'establiment.

Segons l'INE, a Espanya s'estima que al voltant del 10% dels habitants té algun tipus de discapacitat, mentre que el 20% de la població supera els 65 anys, fet que suposa que una de cada tres persones al nostre país (uns 14 milions) presenti requeriments d'accessibilitat.

La publicació estructura l'accessibilitat com una cadena que abasta totes les fases del viatge: informació prèvia, canals digitals, reserva, arribada, circulació interior, ús de les habitacions i de les zones comunes, participació en activitats, interacció amb el personal, esdeveniments accessibles i valoració final del servei.

Finançament per a l'accessibilitat

Per donar suport a la seva implantació en el sector, CaixaBank Hotels & Tourism, la línia de negoci amb què CaixaBank lidera el mercat turístic, distribuirà aquesta guia entre els seus clients i oferirà finançament per a la millora de l'accessibilitat en allotjaments turístics, amb l'objectiu de promoure inversions alineades amb la normativa, la innovació i els estàndards del turisme accessible.

“El turisme accessible és estratègic per al sector, ja que amplia la base de clients potencials a persones amb discapacitat i sèniors, evita l'estacionalitat i consolida la reputació dels establiments. No es tracta només de complir la normativa: es tracta d'oferir experiències turístiques inclusives, segures i còmodes per a tothom, i de posicionar els establiments com a competitiu, socialment responsables i de qualitat”, ha apuntat el director de Hotels & Tourism de CaixaBank, David Rico.

La cap de l'àrea de Planificació Territorial i Entorn Físic d'ILUNION Accessibilitat, Tatiana Alemán, ha destacat que “l'accessibilitat forma part dels criteris ESG i dels estàndards internacionals de turisme intel·ligent” i ha assenyalat que “la seva integració és imprescindible per respondre a les necessitats d'un mercat cada vegada més divers i alineat amb la sostenibilitat social”.

En aquest sentit, el director d'Acció Social de CaixaBank, Josep Parareda, ha posat l'accent en el fet que “la guia, a més de garantir drets fonamentals, millora la qualitat del servei i, amb això, la satisfacció del client”. “L'accessibilitat no està renyida amb la innovació, amb la qualitat ni tampoc amb el disseny i és, a més, una cursa de millora contínua”.

Per la seva banda, la directora general d'ILUNION Accessibilitat i directora d'Experiència de Client i Vendes d'ILUNION, Patricia Otero, ha subratllat que la companyia “treballa perquè cada allotjament turístic pugui oferir una experiència realment inclusiva, entenent l'accessibilitat com un valor estratègic que millora l'experiència del client i enforteix la competitivitat del sector”.

Guia per garantir l'accessibilitat

La guia s'estructura en diferents blocs temàtics que detallen com garantir l'accessibilitat en l'atenció al client, la comunicació, els espais físics segons els criteris DALCO (deambulació, aprehensió, localització i comunicació), l'organització d'esdeveniments, la inclusió laboral i els processos interns de gestió, d'acord amb els criteris de la norma 'UNE 178510 Empresa Turística Intel·ligent (ETI). Requisits i recomanacions per a la seva gestió i transformació’.

A més d'incorporar llistes de comprovació o 'checklists', que permeten avaluar el grau d'accessibilitat de cada àmbit de gestió de l'allotjament, i de destacar bones pràctiques reals de diferents allotjaments turístics, la guia dedica un capítol complet als recursos tecnològics i als productes de suport que milloren l'autonomia de l'hoste.

En aquest sentit, aporta informació en relació amb elements com ara el bucle magnètic per a persones usuàries d'audiòfons o implants, el sistema Navilens, la tecnologia Visualfy, la domòtica accessible i els productes de suport als banyos, per exemple.

A més, recull passos essencials per iniciar el procés de transformació cap a un allotjament plenament accessible: diagnosi inicial, formació i sensibilització, comunicació transparent dels nivells d'accessibilitat, disseny universal en les adaptacions i en els nous serveis, col·laboració i treball en xarxa, contractació inclusiva, lideratge, i avaluació i millora contínua de l'accessibilitat.

La guia també destaca la importància de la formació de la plantilla dels allotjaments hotelers i inclou un apartat específic dedicat a la rellevància de la inclusió laboral de les persones amb discapacitat, amb iniciatives com el programa Incorpora de la Fundació "la Caixa", que ajuda persones en risc d'exclusió social a accedir a una feina.