

CaixaBank i ILUNION impulsen una revolució en el turisme inclusiu amb una guia pionera d'accessibilitat

+ Notícies | 30-03-2026 | 11:30



CaixaBank i ILUNION han presentat una nova iniciativa per transformar el sector turístic amb criteris d'accessibilitat global, mitjançant la publicació de la guia 'Com fer accessible un allotjament turístic. Requisits legals i funcionals?'. Es tracta del primer manual que aborda tota la cadena de servei, des del primer contacte digital amb el client fins al moment del check-out.

L'objectiu de la iniciativa és facilitar a hotels, apartaments turístics, cases rurals i albergs eines pràctiques per adaptar-se a les necessitats reals dels viatgers, especialment aquells amb discapacitat, persones grans o amb limitacions temporals, tot garantint el compliment de la normativa europea i estatal.

Segons dades de l'Institut Nacional d'Estadística, a Espanya prop d'un 10% de la població té alguna discapacitat i un 20% supera els 65 anys, fet que implica que una de cada tres persones 'uns 14 milions' necessita condicions d'accessibilitat en els serveis turístics.

La guia planteja l'accessibilitat com una cadena integral que inclou totes les fases del viatge: informació prèvia, canals digitals, reserva, arribada, mobilitat dins l'establiment, ús de les habitacions i espais comuns, participació en activitats, interacció amb el personal i valoració final del servei.

A més de recollir els requisits legals obligatoris, el document ofereix recomanacions per millorar la qualitat del servei i la competitivitat dels establiments, amb exemples de bones pràctiques i eines com llistes de verificació per avaluar el nivell d'accessibilitat.

En paral·lel, CaixaBank, a través de la seva línia Hotels & Tourism, impulsarà la distribució de la guia entre els seus clients i oferirà finançament per facilitar la implementació de millores en

accessibilitat, amb l'objectiu de promoure un model turístic més inclusiu i innovador.

Els responsables de la iniciativa han destacat que el turisme accessible no només respon a una necessitat social, sinó que també representa una oportunitat estratègica per al sector, ja que amplia el nombre de clients potencials, redueix l'estacionalitat i reforça la reputació dels establiments.

El manual també aborda aspectes clau com l'atenció al client, la comunicació, els espais físics segons criteris DALCO, l'organització d'esdeveniments accessibles i la inclusió laboral. En aquest sentit, posa en valor programes com Incorpora de la Fundació 'la Caixa', orientats a facilitar la inserció laboral de persones en risc d'exclusió.

Així mateix, incorpora solucions tecnològiques innovadores com el bucle magnètic per a persones amb audiòfons, sistemes de senyalització com Navilens, eines com Visualfy o aplicacions de domòtica accessible, amb l'objectiu de millorar l'autonomia dels hostes.

Finalment, la guia estableix els passos essencials per avançar cap a un model d'allotjament plenament accessible: diagnosi inicial, formació del personal, comunicació transparent, disseny universal, treball en xarxa i una aposta clara per la millora contínua.

Autor: Redacció