



UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

GRADO EN TURISMO

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**LA ACCESIBILIDAD TURÍSTICA EN FRANCIA:  
DEL RETO A LA REALIDAD**

Presentado por Servilio Rodríguez Sáez

Tutelado por Marion Negrel

Segovia, junio 2020



***Agradecimientos:***

*“A mi tutora Marion por su apoyo inagotable e infinito en la realización de este Trabajo de Fin de Grado. A mi familia, amigos y a todas esas personas que me han acompañado durante toda la carrera.”*



## ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	5
ESTRUCTURA.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
<b>1 CAPÍTULO 1: MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL</b> .....	<b>8</b>
1.1 EL SECTOR TURÍSTICO EN FRANCIA .....	9
1.2 LA DISCAPACIDAD.....	12
1.2.1 Concepto y clasificación de discapacidad.....	12
1.2.2 El turista con discapacidad.....	15
1.3 LA ACCESIBILIDAD.....	17
1.3.1 Concepto de accesibilidad.....	17
1.3.2 Legislación en materia de accesibilidad.....	20
1.3.3 El turismo accesible. ....	22
<b>2 CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LA CADENA TURÍSTICA EN FRANCIA</b> .....	<b>24</b>
2.1 LA ACCESIBILIDAD Y EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA ISLA DE FRANCIA.....	25
2.1.1 Marco normativo y conceptual del transporte en Francia.....	25
2.1.2 Análisis de la accesibilidad del transporte público y conclusiones.....	28
2.2 LA ACCESIBILIDAD Y LOS ALOJAMIENTOS EN LA ISLA DE FRANCIA.....	39
2.2.1 Los alojamientos turísticos: los hoteles.....	39
2.2.2 Marco normativo y conceptual: los organismos responsables.....	41
2.2.3 Análisis de la accesibilidad de los hoteles en la Isla de Francia. ....	41
2.3 LA ACCESIBILIDAD Y LOS RECURSOS TURÍSTICOS EN LA ISLA DE FRANCIA.....	50
2.3.1 Marco conceptual: los organismos responsables .....	51
2.3.2 Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos.....	51
2.3.3 Conclusiones del análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos seleccionados.....	57
<b>3 CAPÍTULO 3: CIRCUITO TURÍSTICO ACCESIBLE PARA TODOS: CIUDAD DE PARÍS</b> .....	<b>58</b>
3.1 EL DESTINATARIO DEL PRODUCTO: PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD.....	59
3.2 EL CIRCUITO TURÍSTICO ACCESIBLE: DISEÑO .....	59
CONCLUSIÓN .....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	72



## JUSTIFICACIÓN

No existe en mi persona una única motivación que despierte mi preferencia por la accesibilidad como tema de estudio.

El turismo está en constante evolución y entre las nuevas oportunidades o desafíos que pueden surgir está la accesibilidad. El colectivo de personas con discapacidad está en constante crecimiento.

Según la *Organización Mundial de las Naciones Unidas* (ONU), se estima que entorno al 15% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad, lo que supone un billón de personas (Organización Mundial del Turismo, 2020). En el continente europeo, se espera que para el presente año 2020 una quinta parte de la población sufra algún tipo de discapacidad y en Francia, según los datos del *INSEE* (Instituto Nacional de Estadística y Estudios económicos), el 20% de la población (según datos del año 2018), sufría algún tipo de discapacidad permanente, cifra que aumenta hasta el 40 % si se tiene en cuenta la discapacidad temporal. Para el año 2035, uno de cada 3 franceses tendrá más de 60 años.

Sin duda el colectivo de personas con algún tipo de discapacidad está incrementando su tamaño de manera que se aboga por obtener unas condiciones de acceso al turismo más igualitarias, aunque quede aún camino por recorrer. La población está cada vez más envejecida y la consecuencia directa del envejecimiento es la existencia de previsiones de aumento de personas con algún tipo de discapacidad en el futuro. Serán personas con diversidades funcionales que formarán parte de la demanda turística del país y que se convertirán en uno de los temas a tener en cuenta y sobre los que trabajar si se plantea poseer un modelo turístico competitivo y sostenible.

El sector turístico es complejo y cambiante, motivo esencial por el que la competitividad de los destinos turísticos<sup>1</sup> será fundamental para la economía del país galo. La accesibilidad se convierte en un elemento a valorar desde el punto de vista de la competitividad y la calidad turística del país.

---

<sup>1</sup> Según la OMT, se entiende por competitividad de un destino turístico “ capacidad del destino de utilizar sus recursos naturales, culturales, humanos, antrópicos y financieros de manera eficiente para desarrollar y ofrecer productos y servicios turísticos de calidad, innovadores, éticos y atractivos, con miras a contribuir a un crecimiento sostenible dentro de su proyecto global y sus objetivos estratégicos, incrementar el valor añadido del sector turístico, mejorar y diversificar sus componentes comerciales y optimizar su atractivo y los beneficios que reporta a los visitantes y a la comunidad local con unas perspectivas sostenibles”.



## OBJETIVOS

El fin del presente trabajo se centra en el conocimiento y análisis de la accesibilidad asociada al turismo y a algunos de los elementos que conforman la cadena turística, con el objetivo de elaborar un circuito turístico accesible a todo tipo de usuarios. Con la intención de llegar al análisis de situaciones reales se plantearán objetivos más concretos como:

- ✚ Importancia del turismo en Francia y delimitación del sector turístico francés.
- ✚ Conceptualización del Turismo accesible.
- ✚ Análisis del marco legal entorno al turismo accesible en la región objeto de estudio.
- ✚ Análisis de la accesibilidad en tres de los elementos integrantes de la cadena turística en la región objeto de estudio.
- ✚ Obtención de una conclusión sobre los análisis realizados.
- ✚ Planteamiento de un circuito turístico para las personas con discapacidad.

## ESTRUCTURA

Para la consecución de los objetivos propuestos en el presente estudio, es necesario conocer la normativa que afecta al tema central del trabajo, así como la delimitación de un marco conceptual claro y sin fisuras.

La estructura está compuesta por tres capítulos, el primero de los cuales está destinado a dar conocimiento al tema general del estudio y evaluar las distintas aportaciones realizadas en el tiempo, constanding de tres apartados. El apartado primero muestra la importancia del turismo en el país galo, haciendo hincapié en la región de la Isla de Francia. A continuación, se examina la terminología sobre discapacidad, analizando clasificaciones para delimitar cuál será el perfil del turista objeto de estudio. Posteriormente, el concepto de accesibilidad y su evolución conceptual y normativa se establecerán en el tercer y último apartado del primer capítulo. Este capítulo concluirá con el análisis conceptual del turismo accesible.



El segundo capítulo, compuesto por tres apartados, se destina al análisis de la accesibilidad en tres de los eslabones que componen la cadena de valor turística<sup>2</sup>: los alojamientos turísticos, los transportes y los recursos turísticos. Los tres apartados siguen una misma estructura. Inicialmente, se establecerá un marco normativo y conceptual para cada uno de los elementos. Posteriormente, se delimita el objeto de análisis para finalizar con la descripción del análisis realizado, así como el esclarecimiento de las conclusiones obtenidas en cada uno de los elementos analizados.

El tercer y último capítulo del estudio comprende una propuesta de circuito turístico en la que se describirá una ruta por los principales recursos turísticos de la ciudad de París para personas con discapacidad.

Finalmente, se incluye la bibliografía empleada para la realización del presente estudio.

## **INTRODUCCIÓN**

El progreso económico asociado al turismo es indudable, sin embargo, la concepción del turismo desde el punto de vista meramente económico ha evolucionado y ya se le atribuyen más beneficios de los estrictamente económicos. Es decir, no sólo es un elemento dinamizador de la economía de las regiones mundiales, sino que para los ciudadanos supone una mejora del conocimiento que obliga a distintas culturas y pueblos a mantener relaciones, avivando así la comunicación de los habitantes del mundo. Es ese aspecto social, ese derecho de todos al disfrute del turismo, el elemento que hace pensar en la minoría cada vez mayor de un colectivo afectado, muchas veces apartado de su derecho al disfrute.

Según los datos del Ministerio de Europa y de Asuntos exteriores francés, la actividad turística del país galo supuso en el año 2017 (actualizado según los datos disponibles en enero de 2018) el 8% del PIB (Producto Interior Bruto). La Isla de Francia, es la región francesa que se configura como el principal destino turístico.

---

<sup>2</sup> La cadena de valor del turismo es una secuencia de actividades primarias y de apoyo que resultan fundamentales a nivel estratégico para el rendimiento del sector turístico. Los procesos vinculados, tales como la formulación de políticas y la planificación integrada, el desarrollo de productos y su presentación al mercado, la promoción y el marketing, la distribución y la venta y las operaciones y servicios de los destinos, constituyen las principales actividades primarias de la cadena de valor del turismo (OMT, 2020).



Según los datos del informe turístico para la Isla de Francia en el año 2018, fueron 50 millones de turistas los que decidieron visitar la región, batiendo así un récord que no pudo ser empañado por el difícil contexto social que se vivió, con manifestaciones y graves paralizaciones del transporte público. En concreto, las manifestaciones llevadas a cabo por los “chalecos amarillos” ralentizaron la actividad turística durante tres meses. La clientela internacional experimentó un crecimiento elevado, entorno al 9%, provocando 35 millones de llegadas en el transcurso del año.

Dada la importancia del sector turístico en Francia, ¿estará el turismo francés plenamente adaptado?, ¿existe verdaderamente el turismo para todos en Francia?



# 1 CAPÍTULO 1: MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

“Una cosa no es justa por el hecho de ser ley.

Debe ser ley porque es justa”-CHARLES LOUIS DE SECONDAT



## 1.1 EL SECTOR TURÍSTICO EN FRANCIA

Son varias las definiciones de turismo existentes en la actualidad; siguiendo la definición aportada por la Organización Mundial del Turismo, en adelante OMT, el turismo abarca todas las actividades que llevan a cabo las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior al año, con fines de ocio, negocio y otros fines. (OMT, 1991).

El dinamismo y el constante cambio del sector hacen que su influencia socioeconómica sea notable. Por tanto, la influencia no es solo en el plano económico, sino que también llegan las influencias al esquema social, favoreciendo las conexiones entre distintas sociedades.

Francia se situó en 2018 como el primer destino turístico por llegadas de turistas internacionales (OMT,2019), con una cifra de llegada de turistas extranjeros de 90 millones, habiendo experimentado una variación positiva con respecto al año anterior de un 3%. El estudio del ingreso por turismo internacional según la OMT para el año 2018, sitúa a Francia en tercera posición a nivel mundial, con un dato de 67 miles de millones de dólares de los Estados Unidos, por detrás de los Estados Unidos de América y España, arrojando unos datos de 217 y 74 miles de millones de dólares de los Estados Unidos de América, respectivamente. (OMT, 2019)



Tabla 1.1 El sector turístico francés

TURISTAS INTERNACIONALES	
Francia recibe 89,4 millones de turistas internacionales <sup>3</sup> , lo que supone un 12,6% del total de turistas extranjeros que llegan a Europa (OMT, 2018)	
En 2017 según estimaciones del <i>Eurostat</i> , el 30,8 % de los turistas procedían de fuera de Francia	
<b>Países de origen del turismo receptor francés</b>	Reino Unido (14,6%)
	Holanda (13,6%)
	Alemania (12,9 %)
Primer país receptor de turistas no residentes de Europa en 2018	
<b>Saldo de la balanza de pagos turística</b>	14.922 millones de euros para 2018 según estimaciones del <i>Eurostat</i>
<b>Gasto medio realizado</b>	79€/ Día
<b>Medio de transporte más utilizado para llegar a Francia</b>	Primer país a nivel mundial receptor de turistas por vía aérea, por delante de China (OMT, 2018)
<b>Destino regional preferido</b>	El destino preferido por los turistas internacionales es la región de la Isla de Francia, con 80,1 millones de pernoctaciones en 2017 según el ranking de regiones de la <i>Unión Europea</i>
<b>Tipo de alojamiento seleccionado</b>	Establecimientos hoteleros (212,9 millones de pernoctaciones en 2018)
<b>Motivación principal del viaje</b>	Vacacional y de ocio (60%)
	Visitas a familiares (12%)
<b>Actividades principales</b>	Visita de sitios culturales (50%)
	Compras (35%)
	Actividades gastronómicas (33%)

Fuente: Elaboración propia utilizando los datos de *Eurostat* (Eurostat, 2018)

<sup>3</sup> Llegadas de turistas internacionales a las fronteras (visitantes que pernoctan, excluidos los que no pernoctan).



Tabla 1.2. **El turismo nacional francés**

TURISTAS NACIONALES	
En 2017 según estimaciones del <i>Eurostat</i> , el 69,2 % de las personas que visitaron Francia eran residentes franceses	
<b>Existencia estacionalidad de</b>	Durante los meses de junio, julio y agosto
<b>Duración media</b>	De una a tres noches
<b>Motivación principal del viaje</b>	Vacacional y de ocio durante la temporada estival
	Visita a familiares y amigos en los meses de diciembre y noviembre
<b>Medio de transporte más utilizado</b>	Automóvil (80,61%)
	Ferrocarril (13,41%)
<b>Gasto medio realizado</b>	59 €/ Día
<b>Número medio de noches empleadas</b>	4,7 noches
<b>Tipo de alojamiento más demandado</b>	Residencia de familiares y amigos (40;1%)
	Establecimientos hoteleros (17;1%)
<b>Tipo de organización del viaje</b>	Establecimiento físico u online (57,5%)
	Agencia de viajes o tour operador (15,1%)

Fuente: Elaboración propia utilizando los datos del gobierno francés (Dirección General de Empresas , 2019) y la Encuesta de Seguimiento de la Demanda turística (Ministerio de Europa y asuntos exteriores, 2018)

Tabla 1.3. **Importancia del turismo en el Isla de Francia**

Porcentaje del sector turístico sobre el PIB de la región en 2017	77,9%
porcentaje del sector turístico en el empleo de la región en 2015	87,5%
Tasa de salida de turistas hacia el resto de las regiones francesas en 2017	82;1%
Media de viajes realizados por cada individuo hacia otras regiones francesas en 2017	5,8
Saldo de la balanza de pagos turística de la región	Negativo

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del *INSEE* (Instituto Nacional de Estudios Estadísticos Francés, 2020)



## 1.2 DISCAPACIDAD

Según un estudio del Instituto Nacional de Estadística y de Estudios económicos (en adelante, *INSEE*), 12 millones de franceses sufren algún tipo de discapacidad, de entre los cuales el 80% de ellos sufren alguna discapacidad invisible, 1,5 millones padecen alguna deficiencia visual y 850.000 son personas de movilidad reducida. Así según el *INSEE*, el 13,4% de los discapacitados sufren una deficiencia motora, el 11,4% sufre una deficiencia sensorial y aproximadamente un 3% de los discapacitados son usuarios de silla de ruedas. (*INSEE*, 2019)

### 1.2.1 Concepto y clasificación de discapacidad

La definición del término discapacidad presenta serias dificultades ya que son varias las definiciones y clasificaciones existentes y dependiendo del propósito del estudio de que se trate se utilizarán unas u otras.

El organismo internacional encargado de hacer una clasificación a nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud, define la discapacidad como “un término general que se refiere a deficiencias que son problemas que afectan a una estructura o función corporal. Las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.” (OMS,2019).

La visión del concepto de discapacidad ha variado con el transcurso de los tiempos, desde una postura inicial donde se consideraba que las personas que tenían discapacidad estaban poseídas por el demonio o sufrían de algún castigo divino hasta la época actual donde se considera dentro de los conceptos de salud dándole una visión más positiva.

Atrás quedan términos utilizados de manera peyorativa como “idiota”, “imbécil”, “cretino” o “subnormal”. El cambio conceptual se ha realizado de manera paulatina para impedir que fuese manejado en los términos inadecuados.



En varias ocasiones se han equiparado los conceptos de minusvalía, deficiencia y discapacidad, aunque según la OMS el término deficiencia es “toda pérdida o anomalía de una estructura o función”; así mismo, la OMS define minusvalía como una situación desventajosa para un individuo determinada consecuencia de una deficiencia o una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de su edad, sexo o factores sociales y culturales). Por lo tanto, una persona que tenga alguna minusvalía es aquella que se encuentra en una situación de desventaja por una deficiencia o discapacidad, impidiendo o limitando el desarrollo de un papel normal atendiendo a su edad, factores sociales y culturales. Por último, el término de discapacidad es definido por la OMS como “toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”.

En Francia existe una regulación específica para las personas con discapacidad, la ley de 2005 para la igualdad de derechos y oportunidades, la participación y la inclusión de personas con discapacidad. En su artículo segundo, la citada Ley, contempla una definición clara y precisa enunciando que será constituyente de discapacidad una desventaja, cualquier limitación de actividad o restricción de participación en la vida en sociedad sufrida por una persona en su entorno debido a un deterioro sustancial, duradero o definitivo de una o más funciones físicas, sensoriales, mentales, cognitivas o psíquicas, o a un trastorno de salud incapacitante. Este concepto se utilizará en adelante para hacer referencia a las personas discapacitadas.

Surge así otro concepto, resultante de la unión de ambos términos, turista y persona con discapacidad: el turista con discapacidad definido como una persona que se desplaza a otro punto geográfico distinto de su lugar de residencia, por un periodo superior a 24 horas y que pernocta en el lugar de destino, y cuyas motivaciones son debidas al ocio. Además, se trata de una persona con ciertas limitaciones o restricciones para la realización de la práctica turística.

La clasificación es necesaria porque dependiendo del tipo de discapacidad existirán unas necesidades específicas que llevadas al plano de la accesibilidad serán requerimientos distintos, esto es, habrá que distinguir el tipo de discapacidad que llevará aparejada unas necesidades y adaptaciones en materia de accesibilidad.



Desde 1980 se han desarrollado diversas clasificaciones de discapacidad por parte de la OMS, reseñando dos momentos claves:

✚ La Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, Beta-2 o CIDDM-2: es un sistema por el que se codifica la información, cuyo objetivo global es proporcionar un marco y un lenguaje común en cuanto a elementos importantes de la salud (United Nations Enable, 2004). Tiene en cuenta las circunstancias de cada individuo para clasificar la discapacidad organizando la información de acuerdo con tres dimensiones:

- nivel individual: “actividades”.
- nivel social: “participación”.
- nivel corporal: “funciones y estructuras corporales”.

✚ La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud o CIF: considera las direcciones en las que la persona y su contexto socioambiental interactúan, teniendo en cuenta las funciones y estructuras corporales que se ven alteradas, las actividades que puede realizar como persona y sus interacciones con factores del medio que les rodea teniendo en cuenta que pueden actuar como barreras o como ayudas (Servicio de información sobre discapacidad, 2020).

Persigue igualmente la obtención de un lenguaje unificado y estandarizado en cuestiones de salud que favorezca en un futuro la existencia de sistemas de valoración unificados compatibles con los de otras administraciones y estados, optimizando distintos procesos y haciendo más comprensibles los términos tanto para profesionales como para las administraciones. Esta clasificación está formada por dos categorías compuestas a su vez por una serie de elementos que a continuación se detallan:

- Funcionamiento y discapacidad:
  - Funciones y estructuras corporales: las estructuras son las partes que conforman la anatomía del cuerpo (órganos, extremidades y componentes), y las funciones son las fisiológicas y psicológicas propias del cuerpo de las personas.
  - Actividades: se refiere a las acciones realizadas por las personas.
  - Participación: es la implicación de la persona en una situación vital.



- Factores:
  - Factores ambientales: compuestos por el entorno inmediato y social.
  - Factores personales: incluyen el estilo de vida y las características de las personas.

Esta nueva clasificación comienza a utilizar el concepto de discapacidad de manera general para tres perspectivas distintas: corporal, individual y social. Así se solventa el problema de la utilización incorrecta de los términos de minusvalía, deficiencia y discapacidad, dejando de utilizar el término discapacidad como componente de las dificultades de un individuo para llevar a cabo una actividad.

### 1.2.2 El turista con discapacidad

Francia es un país donde no existen muchas investigaciones que puedan arrojar datos claros sobre los turistas con discapacidad. A continuación, se incluyen algunas de las investigaciones relativas al comportamiento del turista con discapacidad seleccionadas por ser consideradas relevantes.

Según la revista *L'économiste*, “el potencial de los visitantes afectados por destinos accesibles representa alrededor del 35% de la población mundial, viajando acompañados en su mayoría”. Aduce la existencia de un informe de la Comisión Europea acerca de los viajeros discapacitados generado en el año 2014 que tuvo los siguientes resultados:

- ✚ Personas con discapacidad en la Unión Europea: 38 millones.
- ✚ Duración media de la estancia para los europeos con necesidades específicas: 6,7 noches.
- ✚ Gastos medios en viajes realizados dentro de su propio país: unos 700 euros.
- ✚ Gastos en desplazamientos hacia otros países europeos: unos 1.100 euros.



### 1.2.2.1 Perfil del turista con discapacidad en la Isla de Francia

Tabla 1.4: **Perfil del turista con discapacidad en la Isla de Francia.**

<b>Estancia media (número de noches)</b>	4
<b>Sexo</b>	Mujer (54%)
<b>Media de edad</b>	Mayores de 60 años
<b>País de origen</b>	Reino Unido
	Estados Unidos
	Bélgica
<b>Tamaño del grupo</b>	2,8 personas por grupo
<b>Motivos del viaje</b>	Vacaciones y ocio
<b>Razones para no viajar<sup>4</sup></b>	Mayor coste al viajar siempre acompañados
	Problemas con los transportes
	Barreras a la información que limitan las decisiones y complican el proceso
	Barreras internas a la propia persona que provocan situaciones de estrés
<b>Medio de transporte más utilizado</b>	Transporte público (52%)
<b>Alojamientos más demandados</b>	Alojamiento comercial
<b>Temporada elegida para viajar</b>	Turistas discapacitados que viajan solos: temporadas de escasa masificación
	Turistas discapacitados que viajan acompañados: temporadas vacacionales
<b>Acceso a los destinos</b>	Mismos gustos que los turistas sin discapacidad, pero un número mayor de visitas a los parques de atracciones (29,4%)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos turísticos del *INSEE* y el Gobierno de Francia (*Atout France*, 2009)

<sup>4</sup>Elaborado a partir de datos procedentes de *My Handicap* (Black, 2012)



### 1.3 LA ACCESIBILIDAD

La accesibilidad comienza a tratarse asociada al turismo en la *Declaración de Manila de 1980*, en la que se reconoce el turismo como un derecho fundamental para el ser humano y por ende, ha de ser disfrutado por todos sin dificultades.

Posteriormente, la creación del *Código Ético Mundial para el turismo* sienta las bases para que todo el mundo pueda ejercer el derecho a emplear su tiempo libre, sin ningún tipo de barrera.

Según el artículo 7 del *Código Ético Mundial para el turismo* "La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta" (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1999).

La OMT reconoce que el turismo es una actividad necesaria para todos; para ello impulsa acuerdos con el fin de propiciar un turismo equitativo y responsable, organizando conferencias sobre la necesidad de fomentar el diseño de servicios turísticos destinados a todos los públicos.

En la línea de trabajo de la OMT, destaca la *Conferencia sobre el turismo accesible en Europa* que se celebró en el año 2014, instaurando una serie de actuaciones colectivas y que tienen como objetivo fundamental el desarrollo de actividades turísticas y de ocio para "todos", con independencia de sus capacidades, fomentando la integración de todo el conjunto de la sociedad. Los beneficios que se desprenden de la accesibilidad no solo van destinados a la mejora de la calidad de vida para los turistas discapacitados en los países receptores de turismo, sino que benefician a toda la sociedad.

#### 1.3.1 Concepto de accesibilidad

A nivel europeo el concepto de accesibilidad nace en octubre de 1987 con la celebración del *Concepto Europeo de Accesibilidad*. Fue una conferencia que pretendía abordar el problema de acceso que sufrían las personas con discapacidad en los edificios públicos. Sin embargo, el concepto de accesibilidad aportado se va a referir al entorno construido en el que se desenvuelve la persona, puesto que estaba diseñado a petición de la Comisión Europea con el objeto de conseguir un diseño universal que fuera aplicable a edificios, infraestructuras y productos de la construcción y del equipamiento.



Según el *Concepto Europeo de Accesibilidad*, se define la accesibilidad como “el conjunto de criterios que permite que cualquier entorno, producto o servicio sea respetuoso con la diversidad humana, seguro, saludable, funcional, comprensible y estético”.

Se acotaba el concepto a la eliminación de barreras físicas, centrándose únicamente en la discapacidad motora y más concretamente, en las personas con movilidad reducida usuarias de sillas de rueda. Se dejaba de lado el concepto de accesibilidad asociado a los servicios, entre otros los asociados al turismo al centrarse en un plano meramente físico.

Aun hoy día es frecuente que la accesibilidad se equipare con la supresión de barreras físicas, barreras que se identifican con obstáculos para utilizar espacios por parte de las personas con problemas de movilidad.

El término de accesibilidad es introducido por la *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020* según la cual, se entiende por accesibilidad “el acceso de las personas con discapacidad, en las mismas condiciones que el resto de la población, al entorno físico, al transporte, a las tecnologías y los sistemas de la información y las comunicaciones (TIC), y a otras instalaciones y servicios”. Según la definición aportada, la condición indispensable para la participación de la población discapacitada en la sociedad y en la economía es la “accesibilidad”.

Será el *Centro para el Diseño Universal de la North Columbia State University de Estados Unidos*, quién introduce el concepto de accesibilidad universal.

Previamente se define el término de *Diseño universal o Diseño para todos*, cambiando las concepciones precedentes que atendían a “discriminaciones” para la plena participación de la sociedad en condiciones de igualdad de oportunidades. Existe, por lo tanto, una evolución de conceptos en los que se habla de las deficiencias individuales e intrínsecas, diseñando entornos atendiendo a particularidades y creando servicios que respondan a toda la diversidad funcional.

Es muy difícil alcanzar una situación en la que todas las personas con discapacidad puedan disfrutar del turismo sin tener que recurrir a diseños especializados asociados a cada particularidad puesto habitualmente no es posible dado que no siempre se pueden resolver ciertas situaciones sin recurrir a diseños específicos (en caso de discapacidades muy graves o entornos muy complicados).



Aparejado al diseño universal surge el concepto de accesibilidad universal que va a tener como premisa fundamental el *Diseño para todos* sin dejar de lado los ajustes que deba ser necesario realizar. Es un concepto integrador de la accesibilidad Universal y *la Plena Igualdad de Oportunidades*, garantizando el uso de los espacios y el disfrute de los productos y servicios, independientemente de la idea principal para la cual fueron diseñados, adaptándolos en la medida de lo necesario.

La secretaría de Estado francesa encargada de las personas discapacitadas establece que la accesibilidad universal es el acceso a todo para todos, disfrutando de las ventajas o de los beneficios para los que los establecimientos o instalaciones en cuestión fueron creados (Secretaría de Estado sobre personas con discapacidad, 2017). No se distinguen condiciones de acceso de personas con discapacidad o de personas sin discapacidad, sino que la calidad de uso ha de ser equivalente en la medida de lo posible.

La accesibilidad universal, estará formada por las condiciones que los entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, deben cumplir para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de autonomía, seguridad y comodidad y de la forma más natural posible.

#### 1.3.1.1 Las barreras y su clasificación

Las barreras pueden funcionar entorno a tres ejes fundamentales ya que el ser humano en su actividad se mueve, se comunica y tiene la capacidad de comprensión. Es ahí, en el movimiento, en las comunicaciones y en la comprensión de mensajes, instrucciones, instrumentos o sistemas, dónde el individuo, según sea su capacidad funcional o mental, tropieza con las barreras. La no existencia de barreras de movilidad, de comunicación y de comprensión sería una situación idílica en la que verdaderamente todos los ciudadanos fueran tratados de manera igualitaria.

En el presente estudio se va a seguir la clasificación de barreras aportada por *Smith et all* (1996), que distingue tres tipos de barreras:

- ✚ Barreras interactivas: son todas las concernientes a la comunicación y a las habilidades para el ejercicio de actividades determinadas, esto es, en su mayoría serían las relativas a la interacción del individuo con su entorno físico.



- ✚ Barreras ambientales: relativas a las condiciones físicas o sociales del medio en el que se desenvuelve el individuo tales como, barreras de comunicación, de transporte o arquitectónicas. Van ligadas al entorno construido, el transporte o el medio natural.
- ✚ Barreras intrínsecas: concernientes al conocimiento, a la salud o a la dependencia física o psicológica. Son propias de la funcionalidad física, psicológica o cognitiva de cada individuo.

### 1.3.2 Legislación en materia de accesibilidad

En este apartado se hace un recorrido por la normativa sobre accesibilidad y discapacidad existente en el país galo y en la Unión Europea.

Tabla 1.5. **Legislación francesa en materia de accesibilidad**

<i>Loi n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées<sup>5</sup></i>	
<b>Aspectos novedosos aportados por la ley en materia de accesibilidad</b>	Cambio en la concepción de discapacidad: tiene en cuenta la existencia de una deficiencia y las implicaciones existentes cuando se entra en contacto con el entorno. Se tratará entonces de adaptar las deficiencias que posee el entorno a las deficiencias que posea la persona en cuestión, que es lo que se va a conocer como derecho a la accesibilidad
	Aplicable a todos los tipos de discapacidad, cuyas obligaciones afectan a un gran número de actores públicos y privados
	Establece una novedosa y definitiva clasificación de discapacidad: psíquica, sensorial, mental, física, cognitiva y discapacidad múltiple
	Instaura la obligatoriedad de adaptación en las instalaciones de los edificios nuevos y preexistentes, tanto públicos como privados (se estableció un periodo máximo de 10 años para el cumplimiento de las restricciones)
	Creación de la categoría ERP (Establecimientos Receptores de Público)

Fuente: Elaboración propia utilizando la legislación francesa (Gobierno de la República de Francia, 2019).

<sup>5</sup> Ley 2005-102 para la igualdad de derechos y oportunidades, la participación y la inclusión de personas con discapacidad



Tabla 1.6. **Legislación existente en materia de accesibilidad**

<b>Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea</b>	En el artículo 26 establece que “la Unión reconoce y respeta el derecho de las personas discapacitadas a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad”. Mención especial refiere el artículo 21 que prohíbe la discriminación por razones de discapacidad
<b>El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea</b>	Estipula que la Unión, en la definición y ejecución de sus políticas y acciones, tratará de luchar contra toda discriminación por razón de discapacidad (art.10) pudiendo adoptar todas las acciones adecuadas a tal fin (art.19)
<b>La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas<sup>6</sup></b>	El propósito de la convención queda reflejado en su artículo 1: “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”
<b>Estrategia Europea sobre discapacitados 2010-2020</b>	Suprime barreras y establece como ámbitos principales de actuación la accesibilidad, participación, empleo, igualdad, educación y formación, sanidad, acción exterior y protección social
<b>Resolución del Parlamento Europeo de 14 de diciembre de 1995 sobre los derechos humanos de los minusválidos</b>	Se instó a la Comisión y a los estados miembro a introducir una cláusula antidiscriminación por razones de minusvalía en la legislación europea
<b>Código ético mundial para el turismo</b>	Pretende que el acceso al turismo por parte de todas las personas sea posible en el ejercicio de su derecho a emplear el tiempo libre con fines de ocio y viajes

Fuente: Elaboración propia utilizando legislación europea y mundial.

<sup>6</sup> A destacar los artículos 9 y 30 en los que se hace clara referencia a la accesibilidad.



### 1.3.3 El turismo accesible

El ejercicio de una política turística responsable ha de transcurrir en pro de la accesibilidad, ya que es una cuestión de derechos humanos. Muchas son las denominaciones que históricamente ha recibido el *Turismo accesible*, desde turismo de minusválidos hasta turismo inclusivo. Dado el dinamismo de su definición, únicamente se pueden acotar ciertos puntos ya que la idea esencial que subyace de todas las definiciones es que el *Turismo accesible* persigue la supresión de las barreras al turismo que realizan las personas con discapacidad.

La definición de *Turismo accesible* dependerá del contexto al que se aplique, no pudiéndose generar definiciones cerradas o absolutas. Evoluciona, como se ve a continuación, de un concepto de “adaptaciones” para que las personas con discapacidad puedan disfrutar del turismo de manera autónoma, hacia un concepto de turismo para que todas y cada una de las personas puedan disfrutarlo dentro de unos estándares de calidad, sin excepción.

El origen de la confluencia de la accesibilidad y el turismo se sitúa en septiembre de 1980 a través de la *Declaración de Manila realizada por la OMT*, que reconoció el turismo como un derecho fundamental para el desarrollo humano. Esta declaración se apoya en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948), aportando un esquema inicial del turismo accesible y del turismo para todos, en sus artículos 4º, 10º y 15º, instando a los estados miembro a establecer reglamentaciones sobre los servicios turísticos entorno al concepto de accesibilidad.

El *Turismo Accesible* es una concepción creada para garantizar el uso y disfrute del turismo a todas las personas con alguna discapacidad. *Turismo accesible* y *Turismo social* siempre han estado interrelacionados; mientras que el turismo social lucha contra las desigualdades y la exclusión, el *Turismo accesible* se centra en una concepción más estrecha de sus potenciales beneficiarios. El *Turismo accesible* se encarga de las barreras que se encuentran los turistas con discapacidad y que comprometen su participación en la actividad turística. El *Turismo social* estará orientado a las actividades turísticas organizadas para aquellos segmentos de la sociedad que se encuentran en situación de desventaja.

La unión de turismo accesible y turismo social da origen a un nuevo concepto de turismo relativamente reciente: el *Turismo para todos*. (Organización Mundial del Turismo, 2015)



No es un concepto tan restrictivo, sino que se trata de la creación de un medio físico diseñado para todos sin excepción. La primera vez que se habla de *Turismo para todos* fue en el año 1989, a través de la campaña *Tourism for all* que formó parte del Informe Baker; pretendía fomentar que la industria turística se diseñara para todos con independencia de su edad o discapacidad.

#### 1.3.3.1 El turismo accesible como oportunidad de negocio

El turismo accesible representa un mercado incipiente, no sólo por el aumento en el número de personas con discapacidad sino porque su demanda se caracteriza porque los individuos suelen ir acompañados, llegando a duplicar las cifras en cuanto al consumo. Es un nuevo mercado comercial, que goza de flexibilidad, en cuanto a los consumidores ya que, al adaptar la oferta a un diseño universal, todo tipo de consumidores pueden acceder, sin necesidad de padecer ningún tipo de discapacidad.

Tal es la magnitud del mercado que, según los datos del *Eurostat*, en el año actual se prevé que una quinta parte de la población europea sufra algún tipo de discapacidad.

Un destino accesible marca la diferencia no sólo por ofrecer un producto diferenciado sino por aportar una experiencia de disfrute turístico, contribuyendo a una imagen social del destino, de calidad y de responsabilidad social.

En Francia, los turistas internacionales provienen de países avanzados en el tema de la accesibilidad, para los que los viajes forman parte de su vida cotidiana y contribuyen a su realización personal, de manera que la calidad será muy demandada, apostando por destinos turísticos accesibles.



## **2 CAPÍTULO 2: ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD EN LA CADENA TURÍSTICA EN FRANCIA**

“Nunca le digas que no a un cliente incluso si te pide la luna. Siempre puedes intentarlo, y en todo caso, tienes tiempo luego de explicar porque no fue posible”-CESAR RITZ



La oferta turística está compuesta por todos los elementos, servicios y bienes que están a disposición de los turistas para la práctica y el disfrute turístico. Es por tanto un término amplio, que no solo designa la riqueza patrimonial o natural de un área geográfica sino también todas aquellas infraestructuras, instalaciones o equipamientos creados para el aprovechamiento del potencial turístico que supone la existencia de los recursos turísticos en el área geográfica de que se trate. De todos los componentes de la oferta turística el presente estudio se va a centrar en tres:

- ✚ Transportes
- ✚ Alojamientos turísticos
- ✚ Recursos turísticos

## 2.1 LA ACCESIBILIDAD Y EL TRANSPORTE PÚBLICO EN LA ISLA DE FRANCIA

El transporte público tiene como objetivo fundamental cubrir las necesidades de movilidad de toda la población sin excepción, tanto las de los turistas como las de los residentes en el territorio, y tiene una orientación hacia el público en general, estando el concepto de accesibilidad implícito por definición. Por ello, el presente estudio tendrá en cuenta únicamente los medios de transporte público de la región francesa de la Isla de Francia y su principal departamento, París. A continuación, se establece una descripción detallada de los medios de transporte que componen el sistema de transporte público francés y que serán el centro del análisis de la accesibilidad.

### 2.1.1 Marco normativo y conceptual del transporte en Francia

#### 1. Transporte a la demanda (TAD)

Cubrirá el transporte en las regiones o áreas más apartadas de los núcleos urbanos y, por lo tanto, su utilización por parte de los residentes en el territorio será más frecuente que por parte de los turistas o visitantes.

Los viajes serán mucho más confortables y agradables, ya que los vehículos utilizados están acondicionados para circunstancias especiales en su mayoría referidas a su espacio interno, logrando así una mayor satisfacción del cliente.



La manera habitual de acceder a este tipo de servicios suele ser por medio del teléfono facilitando todos los datos necesarios al sistema que coordina el viaje optimizando así la ruta. Está diseñado para recorridos cortos y nunca de tipo rutinario. El usuario deberá indicar el punto de recogida, el punto de destino y los horarios aproximados.

A continuación, se muestran las ventajas e inconvenientes asociadas a este tipo de transporte:

Tabla 2.1. **Ventajas e inconvenientes del Transporte a la Demanda**

<b>Ventajas</b>	Ausencia de impedimentos para acceder al vehículo por parte de los usuarios, pudiendo ser auxiliados por propio personal instruido para movilizar a usuarios con discapacidad
	Precios asequibles debidos a la adaptación al sistema tarifario del transporte público francés
	El desconocimiento del idioma o de la ciudad por parte del usuario se ve mitigado por la atención del personal
	Servicio más cuidado y personalizado que en el resto de los transportes. Los usuarios podrán ser acompañados por personal auxiliar al lugar de destino
<b>Inconvenientes</b>	Existencia de situaciones de imposibilidad de abastecimiento de la demanda por la existencia de pocos vehículos y picos de demanda del servicio en horas punta

Fuente: Elaboración propia utilizando los datos del gobierno de Francia



Con objeto de profundizar en el estudio del Transporte a la Demanda francés, su tipología obedece a la selección de tres tipos de variables:

Tabla 2.2. **Clasificación de los tipos de transporte a la demanda en Francia**

Variables	Tipologías de TAD según la variable
<b>Conexión</b>	Hace referencia a los medios distintos de la telefonía a través de los que se pueda acceder a la contratación de los TAD
<b>Puntos de recogida y destino</b>	Prefijados: poseen paradas dentro de un itinerario previamente establecido
	Variables: el usuario solicita el servicio y el prestador del servicio acude al lugar solicitado
<b>Itinerarios</b>	Fijos: tienen un itinerario del que no se desvían
	Libres: los puntos de origen y de destino se delimitan en el momento, cubriendo también las necesidades relacionadas con las barreras y obstáculos que puedan aparecer

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del gobierno de Francia

## 2. Sistema de taxis

Son dos las compañías de taxis adaptados que operan en la región. Fueron creadas para el departamento de París y cuentan con una flota de vehículos adecuados para transportar personas en silla de ruedas:

 *G7* que traslada a usuarios de silla de ruedas a través de su servicio *Horizon*.

 *Taxi parisien PMR*.

## 3. Bus urbano y extraurbano

Tanto en las principales ciudades como en las áreas cercanas a la región objeto de estudio, existen redes de transporte de viajeros cada vez más acondicionadas a las propuestas y normativas en materia de accesibilidad. Se distinguen dos tipos de líneas de autobús:

- Líneas de autobús normal
- Líneas de autobús nocturno o también denominado *noctilien*, que inician la marcha a las 0:30 de la madrugada y finalizan a las 17:30



#### 4. Tranvía

En la actualidad, la gestión de las líneas de tranvía corresponde casi en exclusiva a la *RATP*<sup>7</sup>, salvo en el caso de las dos redes que utilizan la tecnología mixta tren-tranvía, las líneas 11 y 4, que son gestionadas por *SNCF*<sup>8</sup> *Transilien* y *SNCF Transkeo*, respectivamente. Diez son las líneas de tranvía que recorren la región, con líneas adicionales que aún se encuentran en fase de construcción.

#### 5. Metro

En materia de accesibilidad, presenta grandes retos no tanto económicos como arquitectónicos dada su antigüedad. En la actualidad, son 17 las líneas de metro que componen el Metro de París<sup>9</sup>.

#### 6. Ferrocarril de cercanías

Las líneas de ferrocarril de cercanías, en adelante *RER*<sup>10</sup>, son gestionadas de manera conjunta por la *RATP* y por la *SNCF*, pero solo en los tramos *RER A* y *RER B*; para el resto de los tramos de la red la gestión absoluta recaerá en manos del *SNCF*.

Otro de los organismos relacionados directamente con la gestión de las líneas periféricas de transporte público será la Organización Profesional del Transporte de *Île de France*, en adelante *OPTILE*.

##### 2.1.2 Análisis de la accesibilidad del transporte público y conclusiones

En el presente apartado se analiza la accesibilidad que poseen los transportes públicos en la Isla de Francia, atendiendo al estado en el que se encuentran tanto las estaciones, como el material rodante.

---

<sup>7</sup> *Région Autonome des Transports Parisiens*

<sup>8</sup> *Société Nationale des Chemins de fer Français*

<sup>9</sup> Con 302 estaciones y 383 paradas

<sup>10</sup> *Réseau Express Régional*



### 2.1.2.1 Análisis de la situación actual.

#### 1. Red de transporte de cercanías (*RER*)

En la red *RER* que está gestionada por *RATP* son 64 las estaciones que pueden ser utilizadas sin problemas por usuarios de silla de ruedas. Sólo las líneas *RER A* y *RER B*, gozan de accesibilidad para usuarios de silla de ruedas, contando con instalación de ascensores, pasajes ensanchados a nivel de los dispositivos de control o personal de apoyo a personas de movilidad reducida.

El acceso a los trenes por parte de los turistas en silla de ruedas se puede hacer sin necesidad de asistencia, mediante el uso de una pasarela móvil que los agentes de apoyo de la *RATP* instalan y desinstalan cuando es necesario. Aunque se pueden solicitar la pasarela en el momento, es recomendable que se indique su necesidad al tiempo de hacer la reserva o vía telefónica antes de la llegada a las estaciones de tren de cercanías. Actualmente la red de transporte de cercanías en la Isla de Francia se compone de las siguientes líneas:

Tabla 2.3. Líneas de transporte de cercanías

Línea	Accesibilidad
RER A	Posee la etiqueta <i>Cap Handeo</i> para todas las discapacidades
RER B	Únicamente posee una estación que no es accesible pero que está siendo reformada para ello (estación de <i>La croix de berny</i> )
RER C	De un total de 86 estaciones posee 5 estaciones adaptadas a usuarios de silla de ruedas y 9 adaptadas a todos los tipos de discapacidad
RER D	De un total de 55 estaciones posee 8 adaptadas a usuarios de silla de ruedas y 13 adaptadas a todos los tipos de discapacidad
RER E	De un total de 22 estaciones posee 15 estaciones adaptadas a usuarios de silla de ruedas y 16 adaptadas a los cuatro tipos de discapacidad

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de *Mobilités Ile de France* y *RATP* (*RATP*, 2020)



## 2. Metro

El metro es el medio de transporte público más antiguo de la ciudad de París; es debido a su antigüedad que la mayor parte de las líneas no son accesibles a usuarios en silla de ruedas (líneas 1 a 13). Los esfuerzos que se llevan a cabo para mejorar la accesibilidad de los espacios y de los servicios son grandes, pero dada la configuración subterránea y la antigüedad, es imposible hacer plenamente accesible la totalidad del metro de la ciudad de París.

En el artículo *L1112-5 del Código de Transporte* se establece la exención de la obligación de accesibilidad dentro del plazo para las estaciones de metro, estableciendo un sistema de transporte alternativo.

La única línea accesible a usuarios en silla de ruedas es la línea 14 ya que es la más reciente (*Parisinfo*, 2020). En el resto de las estaciones se ofrecen distintos elementos a disposición de las personas con discapacidad auditiva, visual o psíquica, pero el problema estriba en que no existe ninguna estación adaptada a una discapacidad en concreto.

- ✚ Para usuarios con deficiencias visuales totales o parciales: existen superficies con burbujas perceptibles por los pies o por un bastón que indican la proximidad a la vía, información sonora sobre el tiempo de llegada del próximo metro y los nuevos trenes están equipados con anuncios sonoros. El cierre de las puertas de todos los trenes de todas las líneas de metro se advierte mediante anuncios sonoros.
- ✚ Para los usuarios con discapacidad motora: existen asientos en los espacios frente a las puertas de los vehículos habilitados para los usuarios en silla de ruedas, pero únicamente en la línea 14, contando con barras de sujeción en toda la línea.
- ✚ Para los usuarios con discapacidad auditiva: existen puntos de luz intermitentes para las próximas estaciones y puntos de luz fijos para las estaciones que ya han sido atendidas, aunque únicamente están presentes en las líneas de metro 2,3 y 13. En los vehículos que forman parte de la línea 1 de metro se han instalado pantallas en las que se anuncian visualmente las próximas estaciones dentro de la línea.



Es destacable también la línea *Orlyval*:

#### Línea *Orlyval*

Se trata de un metro ligero que no conecta directamente el aeropuerto de *Orly* con el centro de la ciudad parisina, pero que al enlazar con el “*RER B Antony*” garantiza la llegada al centro de la ciudad utilizando el transporte público.

Es un proyecto ambicioso que asegura la disponibilidad de esa ruta de metro los siete días de la semana con una frecuencia durante las horas punta de un máximo de 5 minutos, a través de la adaptación del tráfico ferroviario a la afluencia de pasajeros diaria.

En el propio reglamento de la línea de metro ligero se garantiza la accesibilidad para personas de movilidad reducida. Se trata de un compromiso de capital importancia puesto que el objetivo de esta línea de metro es garantizar a sus usuarios la llegada al aeropuerto en tiempo y forma adecuados para no perder ninguno de los vuelos.

### 3. Tranvía

El tranvía cuenta con un total de 11 líneas distribuidas por la región de la Isla francesa. Son 183 las estaciones que componen toda la red de tranvías de la región, estando cada una de ellas mínimamente equipadas con al menos una rampa de acceso y material rodante, convirtiéndose así en estaciones accesibles para las personas usuarias de silla de ruedas ya que podrán afrontar los trayectos de manera independiente y segura.

 Personas con discapacidad visual: los dispositivos de venta de la línea 8 tienen una opción a través de la cual se activa una interfaz de voz al presionar en una de las esquinas. En el resto de las líneas, los billetes de acceso se compran usando un dispositivo automático ubicado en el medio de la plataforma. Todas las estaciones poseen terminales de información que van a indicar los tiempos de espera y los destinos de los tranvías. En el interior de los tranvías se suministra información audible a cerca de las próximas paradas y el cierre o apertura de las puertas.

 Personas con discapacidad motora: existe en todas las líneas personal empleado con la formación adecuada para ayudar a las personas con problemas de movilidad, de manera que el usuario que así lo demande podrá solicitar sus servicios utilizando herramientas digitales.



El personal capacitado va debidamente uniformado con una casulla verde con objeto de ser rápidamente identificado. Las líneas 1,2 y 3 tienen tranvías que poseen suelos planos y cuentan con plataformas en todas las estaciones que están a nivel de los vehículos.

- ✚ Personas con discapacidad auditiva: se transmite la información a través de paneles de anuncios visuales y señales intermitentes como en el caso de los trenes de cercanías, pero cuando las puertas están cerradas. Sólo la línea 3 tendrá pantallas luminosas para poder visualizar las siguientes paradas, de manera que aparecerán intermitentemente. Solo tres líneas parisinas de tranvía gozan de accesibilidad a todo tipo de discapacidades, las líneas 1,2 y 3 (RATP, 2020).

#### 4. Líneas de autobús

Todas las líneas que conforman la red de autobuses parisina son accesibles, pero para usuarios de silla de ruedas, a través de la instalación de secciones en las paradas de autobús donde las aceras son más elevadas, están libres de obstáculos y siendo posible en la mayoría de las paradas que un usuario de silla de ruedas suba y baje del autobús usando una rampa, que en este caso no es móvil, sino que va integrada en el propio vehículo.

Sin embargo, para que una línea de autobús se considere accesible es necesario únicamente que el autobús esté equipado con una rampa retráctil y cuando un porcentaje mínimo de las paradas tenga ciertos requisitos arquitectónicos (70%), como por ejemplo que las aceras estén elevadas.

Para analizar la accesibilidad de las líneas de autobús, el presente estudio distingue entre:

- ✚ Las paradas de autobús
  - Para usuarios con discapacidad motora: las paradas accesibles están equipadas con aceras elevadas y caminos despejados. El usuario deberá presionar el botón que se encuentra en el centro de la puerta de acceso para que la rampa finalmente se despliegue y así el usuario pueda entrar y salir sin problema
  - Para usuarios con discapacidad visual: los autobuses más modernos vienen equipados con un altavoz que se encuentra ubicado cerca de la puerta principal en el exterior y cuyo cometido es indicar que autobús es y hacia dónde se dirige.



## ✚ Los autobuses

- Para usuarios con discapacidad visual: todos los autobuses cuentan con anuncios sonoros de las paradas, así como emisión de distintos sonidos en el momento en el que se acciona el botón de parada, indicando al usuario que su parada está solicitada o que alguien la ha solicitado.
- Para usuarios con discapacidad auditiva: solo un tercio de los autobuses cuentan con pantallas luminosas en su interior para informar sobre las próximas paradas.

Son 4.500 autobuses en funcionamiento según la *RATP*, estando la totalidad de ellos equipados para ser accesibles. En conclusión, según los datos aportados por la *RATP*, son 63 las líneas adaptadas de autobús en la ciudad de París (100%), mientras que en los suburbios se contabilizan 196 líneas de autobús accesibles lo que supone entorno a un 70% del total de líneas existentes (*RATP*, 2020).

## 5. Servicio de taxis

Existen dos flotas de taxis que son accesibles:

*GT Accès*: cuenta con una flota de 120 vehículos adaptados para usuarios de silla de ruedas que pueden ser contratados vía telefónica o mediante su propia aplicación en la página web. Es un servicio que destaca por su disponibilidad, puesto que puede ser utilizado los 7 días de la semana, 24 horas al día. La tarificación es la misma que en el caso de los taxis normales (*Parisinfo*, 2020).

- ✚ Para las personas con discapacidad visual: se establece que en el caso que cuenten con la ayuda de un perro guía se acepta que viajen en el mismo vehículo.
- ✚ Para las personas con discapacidad motora: todos los vehículos estarán equipados con rampas, tanto eléctricas como manuales, para facilitar el acceso.

*Taxi parisien PMR*: se trata de furgones de hasta siete plazas que no sólo cuentan con rampas de acceso, sino que también tienen personal capacitado que permite la mejor movilidad de las personas con discapacidad. Está destinado a los viajes entre estaciones y aeropuertos, de manera que será un servicio auxiliar a otros medios de transporte públicos (*Parisinfo*, 2020).



## 6. Transporte a la Demanda

De todas las combinaciones posibles seleccionaremos la de mayor flexibilidad en la que ni el itinerario ni los puntos de recogida o destino están predeterminados. Como elemento de estudio tomaremos la red *FlexCité*.

La red *FlexCité* se encarga de prestar servicios de movilidad reducida y fue seleccionada por cuatro de los departamentos que conforman la región de la Isla Francesa: *Seine et Marne, Essonne, Seine Saint Denis y Val d'Oise*. Estos cuatro departamentos forman la conocida red *PAM*; la red *FlexCité* se encarga de proporcionar servicios de transporte o desplazamiento dentro de la red de departamentos que componen la red *PAM*; es un servicio que se presta puerta a puerta mediante el uso de vehículos especialmente adaptados según los diferentes tipos de discapacidad, contando con la ayuda de un gran equipo de profesionales capacitados para llevar a cabo un servicio en el que se cubran todas las necesidades de los viajeros.

### 2.1.2.2 Elementos de ayuda a las personas con discapacidad

#### Proyecto *Equisens*

Es un proyecto de equipamientos y disposición de espacios para personas que posean algún tipo de discapacidad sensorial. Se trata de un proyecto piloto en el que distintos dispositivos visuales, de audio y táctiles se van a probar y si el resultado es satisfactorio serán implantados en todos los espacios públicos de la red *RATP*.

#### Punto de información en forma de terminal de llamada

Al lado de los terminales de pago, en las estaciones de tranvía habrá un terminal de llamada que puede ser utilizado para ponerse en contacto con los agentes o el personal de la estación, y así garantizar la confianza y la seguridad del usuario.

#### Sitio metro conexión

Creado para personas ciegas o con la visión afectada, describe con todo detalle el metro de París. Puede ser también utilizado por el resto de los usuarios y admite la utilización del idioma inglés.



### Sistema de audio guía en el transporte

Se trata de una aplicación denominada *proyecto sound companion* que guía a las personas con discapacidad mental o visual mediante audios por las estaciones de metro. Les ayuda a orientarse para facilitarles la llegada a una plataforma, salida o a escoger una línea adecuada. Guía solo por el interior de las estaciones y se adapta a las necesidades específicas del usuario, adaptándose incluso a otros idiomas. No obstante, es un servicio que aún se encuentra en fase de prueba ya que solo está siendo instalado en las estaciones de la línea 11 de metro.

### Etiqueta *Cap'handéo*

El hecho de que un medio de transporte posea la etiqueta en cuestión facilita la movilidad de los turistas discapacitados ya que les permite identificar de manera rápida y con garantías a los profesionales del sector del transporte que tiene unos sistemas adecuados y competentes. El etiquetado se aplicará a los *TAD*, individuales o colectivos, a los servicios de transporte colectivo y a los servicios de apoyo individual. La posesión de la etiqueta por parte de la empresa proveedora del servicio garantiza:

- Realización de un viaje seguro y de alta calidad para todos los viajes que se lleven a cabo.
- Personal de trabajo cualificado: se garantiza que el transporte en cuestión cuente con profesionales de la conducción y cuidadores aptos para el tratamiento de usuarios con diferentes tipos de discapacidad. Serán también aptos para la utilización de equipos específicos y vehículos adecuados a tal efecto.
- Todos los vehículos están adaptados a las diferentes discapacidades; será pues, un sistema de garantía de que el viaje se realizará con total comodidad y sin ningún inconveniente que se pueda asociar al vehículo.
- La puntualidad en el servicio ya que en el caso de los usuarios con discapacidad es de suma importancia porque los tiempos suelen alargarse tanto en origen como en destino. Los tiempos son cruciales cuándo se habla del sector turístico y máxime en el caso de los transportes
- En caso de que surgiera cualquier imprevisto se garantiza que siempre se ofrecerá un sistema de transporte alternativo con el objetivo de llevar al usuario en cuestión hasta el lugar de destino.



De esta manera el usuario podrá estar tranquilo y relajado puesto que sea cuál sea el escenario en cuestión llegará al lugar de destino sin problema.

- Se asegura de que la satisfacción del cliente sea plena y para ello dispone de un espacio para que el usuario muestre su opinión final sobre el servicio.

Se permite, por un lado, que la red de transporte trabaje en aras a conseguir un servicio cada vez mejor mientras que, por otro lado, el usuario puede entrar en el espacio previa contratación del servicio y ver las distintas opiniones de otros usuarios.

#### Etiqueta S3A

Destinada al cuidado de personas que sufren discapacidad mental, ayudando a tranquilizarlos ya que si la etiqueta está plasmada en los mostradores o en las entradas se garantiza la existencia de recursos técnicos y humanos que permitan a los usuarios acceder a los servicios que se ofertan.

#### *Via navigo*

Permite dentro de la isla de francesa calcular tiempos de rutas o el mejor itinerario; es posible utilizar la aplicación en varios idiomas, aunque francés e inglés figuran como los dos principales.

#### *Andilien*

Es una aplicación móvil que no requiere coste alguno, pero que, por el contrario, para ser usada requiere la posesión de la tarjeta de movilidad reducida o de discapacidad. Sirve para poner en contacto al usuario que padece discapacidad motora con un agente *transilien*, de manera que las necesidades que presente el usuario puedan ser atendidas casi de manera instantánea (SNCF *Transilien*, 2020).



### 2.1.2.3 Conclusiones obtenidas del análisis realizado

Del análisis realizado se extraen las siguientes conclusiones:

- ✚ Las líneas de metro existentes en la actualidad no están adaptadas en su totalidad y, por lo tanto, no son accesibles. Únicamente las estaciones y el material rodante que forman parte de la línea 14 de metro de París son accesible, lo que significa un porcentaje de tan solo un 2,97 % del total de líneas de metro. Para los turistas con discapacidad supone en muchas ocasiones un punto decisivo entorno a la selección de un destino ya que en relación a sus competidores es la que posee un menor porcentaje de adaptación: en Londres el 18 % de las líneas de metro son accesibles a personas de movilidad reducida, mientras que en Barcelona el 82% de las líneas de metro son accesibles<sup>11</sup>. Como justificación a esta ausencia de accesibilidad se aduce que la instalación de ascensores y equipos en todas y cada una de las estaciones supondría sumas de dinero considerables y no sería inmediato, es decir, se requiere mucho tiempo, dada la masificación de este medio de transporte y las dificultades arquitectónicas de los proyectos.  
Solo 39 estaciones de la red de metro parisina poseen ascensores, sin embargo, son ascensores que dadas sus dimensiones no pueden ser utilizados en silla de ruedas, de manera que son 30 estaciones las que están equipadas con ascensores que satisfacen la comodidad de los usuarios y no las necesidades específicas de accesibilidad.
- ✚ El número de vehículos que forman parte del transporte a la demanda es insuficiente en ciertos momentos para abastecer la demanda, obligando a los usuarios con necesidades específicas a contratarlos con la suficiente antelación, no teniendo en muchos casos margen de error. Además, en un sistema de vehículos que solo opera en áreas concretas fuera de la ciudad de París, de manera que el recorrido, a pesar de tener prácticamente las mismas tarifas que el transporte público, suele encarecerse bastante.
- ✚ Existe un sistema tarifario especial para los turistas extranjeros o nacionales que posean la tarjeta de discapacidad europea o francesa; supone un aliciente ya que son turistas con menos renta y con una mayor necesidad a la hora de utilizar los sistemas de transporte.

---

<sup>11</sup> Datos aportados por *APF France handicap*.



- ✚ En los medios de transporte compartidos<sup>12</sup>, existe la posibilidad de que sean utilizados por turistas con discapacidades sensoriales leves, pero los usuarios con necesidades motoras no tienen acceso a este tipo de vehículos puesto que no están adaptados en relación a sus dimensiones o a la propia formación del personal.
- ✚ Las líneas de autobús nocturnas<sup>13</sup> tienen un porcentaje de adaptación en materia de accesibilidad del 25%, lo que supone que los turistas con discapacidad ven mermadas también sus posibilidades de encontrar transporte alternativo en ciertas franjas horarias.
- ✚ La renovación de los trenes metro se está llevando a cabo, mediante la instalación de sistemas de pantallas con luces intermitentes para las paradas servidas y luces fijas para las próximas paradas, pero es lenta y costosa y no soluciona los grandes problemas de accesibilidad.
- ✚ Un hecho probado es la diferencia en la gestión de las redes de transporte por parte de la *RATP* y de *SNCF*, entorno a la accesibilidad.  
Si bien la *RATP* gestiona la red de transportes con mayor porcentaje de adaptación en materia de accesibilidad, con la constante incorporación de elementos innovadores asociados a cada una de las discapacidades contempladas en la normativa. Por el contrario, *SNCF* se limita al sector de los usuarios de silla de ruedas, trabajando para que casi en exclusiva este segmento pueda acceder a los servicios de transporte, alejando de la atención el resto de las discapacidades.
- ✚ El criterio para decidir que una línea de autobús sea accesible es demasiado simple y sólo contempla a personas con movilidad reducida. Limitan a la más mínima expresión los requisitos de accesibilidad.
- ✚ Los sistemas más innovadores tardan en ponerse en marcha y cuando lo hacen y son de eficacia contrastada, se extrapolan de manera lenta al resto de instalaciones. Un ejemplo claro son las audioguías incorporadas en la línea 11 de metro cuyo éxito es ya una realidad, no sólo para las personas con discapacidad visual o psíquica, sino para todo el común de usuarios y, aún hoy día, los trámites para su incorporación siguen en proceso de instauración.

---

<sup>12</sup> *Covoiturage* y *VTC*

<sup>13</sup> *Noctilien*



- ✚ La red de tranvías que conecta toda la ciudad posee elementos de ayuda a las distintas discapacidades, pero son solo tres las estaciones que poseen accesibilidad plena. Sin embargo, el material rodante está en constante renovación siendo plenamente accesible.
- ✚ La Isla de Francia y, en concreto París, cuentan con una flota de taxis, amplia y debidamente adaptada, que puede ser contratada al instante y de manera telemática.
- ✚ El sistema de etiquetado de los transportes en Francia fomenta la confianza de los usuarios con necesidades específicas, al ser etiquetados con requisitos muy estrictos, pero no son etiquetados otorgados a perpetuidad, sino que son revisables y en cada una de esas revisiones las condiciones de mantenimiento de las etiquetas asociadas a las discapacidades se endurecen siguiendo patrones internacionales y europeos.

## 2.2 LA ACCESIBILIDAD Y LOS ALOJAMIENTOS EN LA ISLA DE FRANCIA

### 2.2.1 Los alojamientos turísticos: los hoteles

Considerando las distintas categorías de productos que componen el consumo turístico de la región francesa, tanto para el turismo receptor como para el turismo interno, se observa como de manera conjunta con el transporte, el alojamiento turístico representa una parte significativa del consumo, como constata la Cuenta Satélite del Turismo en Francia para el año 2015 (Allias-Denis & Baroi, 2017).

El sector de los alojamientos turísticos en Francia forma una parte importante del consumo turístico tanto nacional como extranjero. No obstante, antes de continuar con el desarrollo del presente capítulo, se hace necesario distinguir varios conceptos, puesto que, según datos del *INSEE*, no se equipara el término “alojamiento turístico” con el término “hotel”, sino que dentro de lo que se entiende por “alojamiento turístico” hay varios conceptos: hoteles turísticos, campings, residencias turísticas y alojamientos similares, pueblos o ciudades vacacionales y viviendas de familiares, albergues juveniles, centros de alojamiento internacional y centros deportivos.



Según el *INSEE* en 2020 eran exactamente 2.478 los “hoteles turísticos” existentes en la región de la Isla francesa, siendo la segunda región en número de hoteles del país. Dentro de la región, el departamento que tiene mayor presencia de hoteles turísticos es el departamento de París (75). Sólo este departamento posee el 65% del total de hoteles de la región. En contraposición, es el departamento de *Essonne* (91) el que posee el menor número de hoteles de la región, seguido muy de cerca por *Val de Marne* (94).

**Tabla 2.4. Porcentaje del número de hoteles por departamento en la Isla de Francia, (datos 2020)**

Departamento	Número de hoteles	Porcentaje de hoteles sobre el total de la región	Porcentaje de hoteles sobre el total francés
<b>Paris (75)</b>	1614	65,13%	9,1%
<b>Seine et Marne (77)</b>	142	5,73%	0,8%
<b>Yvelines (78)</b>	127	5,13%	0,7%
<b>Essonne (91)</b>	92	3,71%	0,5%
<b>Hauts de Seine (92)</b>	190	7,67%	1,1%
<b>Seine Saint Denis (93)</b>	106	4,28%	0,6%
<b>Val de Marne (94)</b>	99	4,00%	0,6%
<b>Val d’Oise (95)</b>	108	4,36%	0,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del *INSEE* para 2020. (el número total de hoteles en Francia es de 17.722) (*INSEE*, 2020).



## 2.2.2 Marco normativo y conceptual: los organismos responsables

Tabla 2.5. **Normativa sobre los alojamientos y la accesibilidad en Francia**

<i>Ley 2005-102 de 11 de febrero de 2005 para la igualdad de derechos y oportunidades, participación y ciudadanía para las personas con discapacidad</i>	Introduce el concepto de Establecimiento Receptor de Público <sup>14</sup>
<i>Código de la Construcción y de la vivienda</i>	Recoge en su sección tercera la adaptación de las edificaciones para lograr una mayor accesibilidad

Fuente: Elaboración propia a partir de la legislación francesa.

## 2.2.3 Análisis de la accesibilidad de los hoteles en la Isla de Francia.

Los ERP, serán el objeto de estudio de este epígrafe. No obstante, existen varios tipos de ERP según la normativa, seleccionando los correspondientes a los alojamientos turísticos, es decir, los del tipo O, que comprenden a los hoteles, pensiones y residencias turísticas, y los del tipo OA, que comprenden a los hoteles y a los restaurantes ubicados en edificaciones o construcciones en altura.

Dentro de los ERP, el estudio centrará su atención en los hoteles turísticos<sup>15</sup> de los cuales, a su vez, existe una clasificación. Esta clasificación es otorgada en función del número de estrellas, cualquiera que sea el número de habitaciones que posean. La clasificación distingue 5 categorías hoteleras:

---

<sup>14</sup> Según la normativa se entiende por Establecimiento Receptor de Público “todos los edificios en los que se admiten personas externas. No importa si el acceso es de pago o gratuito, restringido o por invitación. Una empresa que no está abierta al público, sino solo al personal, no es un ERP. Los ERP se clasifican en categorías que definen los requisitos reglamentarios aplicables (tipo de autorización de trabajo o normas de seguridad, por ejemplo) según los riesgos” (Gobierno de la República francesa , 2019) .

<sup>15</sup> Según *Atout France* se entiende por hotel turístico “un establecimiento de alojamiento comercial clasificado, que ofrece habitaciones, suites o apartamentos amueblados para clientes que se hospedan allí para alquilar por día, semana o mes. El alquiler de la habitación tiene un precio fijo e incluye el mantenimiento diario de las camas, el dormitorio y el suministro de ropa de baño. Un hotel puede ofrecer varios otros servicios al cliente, como catering, servicio de habitaciones, uso de instalaciones comunes, como spa, sauna, piscina, gimnasio, alquiler de salas de reuniones, etc. ...”



Tabla 2.6. Número total de hoteles por categoría en la Isla francesa (2019)

Tipo de alojamiento	Número de estrellas	Número de hoteles
<b>Económico</b>	Una estrella	39
<b>De gama media</b>	Dos estrellas	320
<b>De gama superior</b>	Tres estrellas	986
<b>De gama alta</b>	Cuatro estrellas	575
<b>Exclusivo</b>	Cinco estrellas	99

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de *ATOUT France* (Atout France, 2020)

Como se puede observar la mayor parte de los establecimientos hoteleros de la región son hoteles de tres estrellas (48,80%), seguidos en número por los hoteles categorizados con cuatro estrellas (28,47%). Según el *INSEE*, los hoteles más demandados en Francia, en función del número de noches consumidas en el año 2019, fueron los hoteles de tres estrellas, seguidos por los hoteles de cuatro y dos estrellas.

#### 2.2.3.1 La accesibilidad hotelera: la etiqueta *Tourisme & handicap*

La Dirección General de Empresa francesa entrega, previa solicitud; a los hoteles tres etiquetas diferenciadas, asociadas con su accesibilidad o compromiso con el medio ambiente: la etiqueta ecológica europea, la etiqueta *Destino para todos* y la etiqueta de turismo y discapacidad. De todas ellas, para este estudio se utilizará la etiqueta de turismo y discapacidad (*tourisme & handicap*).

La etiqueta de turismo y discapacidad proporciona una información fiable, objetiva y descriptiva a cerca de la accesibilidad de las instalaciones turísticas, teniendo en cuenta los distintos tipos de discapacidad existentes. Se crea como respuesta a la gran demanda de todas aquellas personas con necesidades específicas que desean elegir sus vacaciones y el disfrute de su tiempo de ocio de manera libre y con confianza. Se otorga en función de las evaluaciones de asociaciones de proveedores de turismo y representantes de personas con discapacidades de todas las tipologías (Dirección General de Empresas, 2019). Supone una prueba de compromiso para los turistas discapacitados, garantía de una edificación accesible y adaptada.



El logotipo de adecuación a cada una de las discapacidades deberá estar presente a la entrada de cada uno de los hoteles que posea la etiqueta y se informará sobre las distintas adaptaciones que tenga la edificación en relación con la discapacidad de que se trate, con el objetivo de poner en conocimiento del turista discapacitado las características que poseen y su adaptación a las necesidades específicas que se puedan presentar.

Los productos y servicios turísticos que posean la etiqueta en cuestión no serán productos verdaderamente adaptados a todos, a ese diseño universal que previamente se incluía en el presente estudio, puesto que para cumplir con los requisitos de la accesibilidad universal es necesario que tengan las cuatro etiquetas *Tourisme & handicap*:

-  Etiqueta de hotel accesible para turistas con discapacidad auditiva
-  Etiqueta de hotel accesible para turistas con discapacidad visual
-  Etiqueta de hotel accesible para turistas con discapacidad motora
-  Etiqueta de hotel accesible para turistas con discapacidad psíquica

Sólo cuando se dé la circunstancia según la cual el hotel tenga las cuatro etiquetas se podrá hablar de turistas con necesidades específicas que gocen de la máxima autonomía en sus estancias. En el mercado hotelero, la posesión de cualquiera de las etiquetas será garantía de una ventaja competitiva frente al resto de hoteles del sector. En la Isla de Francia son pocos los hoteles que poseen alguna de las cuatro etiquetas y los hoteles que las han obtenido se encuentran ubicados en dos departamentos, París y *Hauts de Seine*. Sólo un hotel de todos los revisados posee las cuatro etiquetas, cumpliendo con el objetivo de accesibilidad universal. Se trata del hotel *Suite Novotel Paris Rueil Malmaison*, ubicado en la región de *Hauts de Seine*.



Tabla 2.7. Hoteles que poseen la etiqueta *Tourisme & handicap*, por distritos y por categoría hotelera en la Isla de Francia (datos en número de hoteles)

Hoteles	Etiqueta	Región						
		París (75)	Seine et Marne (77)	Yvelines (78)	Essonne (91)	Hauts de Seine (92)	Seine Saint Denis (93)	Val de Marne (94)
<b>1 estrella</b>	Auditiva							
	Visual							
	Psíquica							
	Motora							
<b>2 estrellas</b>	Auditiva							
	Visual							
	Psíquica							
	Motora							
<b>3 estrellas</b>	Auditiva	1						
	Visual							
	Psíquica	1						
	Motora							
<b>4 estrellas</b>	Auditiva					1		
	Visual					1		
	Psíquica					1		
	Motora					1	1	

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Dirección General de Empresas de Francia (Dirección General de Empresas, 2020).

Ningún hotel con la categoría de cinco estrellas posee etiquetas en la región. La ausencia de etiquetas puede ser debida a que es un sistema de etiquetado voluntario, según el cual, los responsables de la gestión hotelera rellenan un cuestionario de manera que se compruebe si hay algún tipo de barrera o si existe algún procedimiento realizado con anterioridad para salvar algún tipo de barrera, convirtiendo el alojamiento en un alojamiento accesible.



### 2.2.3.2 Evaluación de la accesibilidad hotelera en *Essone*: los buscadores de hotel

Este apartado está destinado a analizar la accesibilidad hotelera dentro del departamento de *Essone* (91), en la región de la Isla de Francia, mediante el manejo de los buscadores de hotel más utilizados a nivel mundial:

#### *Booking*<sup>16</sup>

La búsqueda de hotel admite distintas posibilidades. Desde el punto de vista geográfico se puede realizar una búsqueda departamental sin ningún problema. En cuanto a la accesibilidad posee diversas opciones de selección como se muestra en la tabla 2.8. Como se puede observar, la mayor parte de los elementos están destinados a la accesibilidad de personas con discapacidades motoras.

#### *Hotelscombined*

Ofrece la posibilidad de introducir áreas geográficas como elementos de búsqueda, así como tipos de alojamiento por número de estrellas. Sin embargo, en cuanto a la accesibilidad, solo permite introducir como criterio de búsqueda el concepto “adaptado”, sin mención alguna al equipamiento concreto que poseen los hoteles adaptados o a los elementos que poseen para superar las barreras a la accesibilidad. Este buscador tampoco permite introducir la búsqueda de hoteles con la categoría 5 estrellas, ofreciendo la posibilidad como máximo de cuatro estrellas.

#### *Agoda*

Permite la búsqueda de hoteles por número de estrellas y por zona geográfica, no permitiendo tampoco la búsqueda de hoteles que tienen la categoría de cinco estrellas.

#### *Hotels.com*

Es posible hacer una búsqueda de hoteles por números de estrellas y por departamento o área geográfica concreta. La accesibilidad se selecciona en base a unas características concretas en su mayor parte dedicadas a personas de movilidad reducida, como se muestra en la tabla 2.8.

---

<sup>16</sup>Booking no contempla la búsqueda de hoteles con cinco estrellas.



Tabla 2.8 Porcentaje de hoteles adaptados a cada elemento de discriminación clasificatoria de accesibilidad según los principales buscadores de hotel del departamento Essonne (2020).

ELEMENTOS EN CADA BUSCADOR	ESTRELLAS				TOTAL	ADAPTADOS (%)
	1	2	3	4		
<b>Booking</b>						
Adaptado a personas de movilidad reducida	4	11	33	13	61	66,30%
Acceso adaptado a silla de ruedas	2	5	19	12	38	41,30%
WC con barras de apoyo	3	2	16	11	32	34,78%
WC elevado	2	2	15	8	27	29,35%
Lavamanos mas bajo	2	3	15	4	24	26,09%
Cuerda de emergencia en el baño		2	2	1	5	5,43%
Apoyo visual en braille	1	2	7	3	13	14,13%
Guiado auditivo			2	1	3	3,26%
Habitación adaptada en la planta baja	2	6	11	7	26	28,26%
Aseo con barras de apoyo	1		14	5	20	21,74%
Bañera adaptada		3	7	5	15	16,30%
Ducha adaptada para silla de ruedas	1	6	15	6	28	30,43%
Ducha a ras de suelo		3	14	6	23	25,00%
Tirador de emergencia en el baño			2	1	3	3,26%
Silla para la ducha	1	4	13	4	22	23,91%
<b>Hotelscombined</b>						
Adaptado	7	18	31	9	65	70,65%
<b>Agoda</b>						
Acceso a personas con discapacidad		2	10	4	16	17,39%
<b>Hotels.com</b>						
Baño con acceso para silla de ruedas		3	10	9	22	23,91%
Equipo para personas con discapacidad auditiva			2	1	3	3,26%
Estacionamiento adaptado para personas con movilidad reducida		1	14	7	22	23,91%
Habitación adaptada para silla de ruedas		3	8	4	15	16,30%
Rampa de acceso		4	2	4	10	10,87%
Señalización en braille o en relieve		3	7	3	13	14,13%
<b>Tripadvisor</b>						
Acceso para discapacitados	5	8	14	10	37	40,22%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de los buscadores. Se toma como referencia el número total de hoteles según el INSEE (2020).



Del análisis de los principales buscadores se extrae que es *Booking* el buscador que posee una mayor parte de elementos en sus criterios de búsqueda asociados a todos los tipos de discapacidad. Por el contrario, de los cinco buscadores analizados, son tres los que poseen un único elemento a incluir como criterio de búsqueda, según el cual no se aporta información clara sobre el tipo de adaptación al que se refiere puesto que los términos que se permiten seleccionar son: adaptado, acceso para discapacitados o acceso a personas con discapacidad.

De modo que en ningún momento es posible conocer qué tipo de elementos se incluyen para garantizar la accesibilidad. La única manera de saberlo es buscar de manera individualizada, complicando así las labores de selección de hotel y dificultando el acceso a la información por parte de los turistas con necesidades específicas. El 89% de los criterios de búsqueda de *Booking* se destinan a barreras relacionadas con personas que padecen necesidades de movilidad, sobre todo a usuarios de silla de ruedas, siendo dos los elementos que se destinan a discapacidad visual y ningún elemento a discapacidad auditiva.

En segundo lugar, se encuentra el portal *Hotels.com*, que permite utilizar también varios criterios de selección, aunque siguen siendo en su mayor parte criterios referidos a discapacidades motoras. En este caso, son dos los elementos referidos a las discapacidades distintas de la motora. Por un lado, se permite seleccionar si cabe, la búsqueda de hoteles con equipos para discapacitados auditivos y por otro, se puede seleccionar una opción en la que solo aparecen hoteles con señalización en relieve o braille.

En el departamento de *Essone* son los hoteles categorizados con la tercera estrella los que gozan de mayor número de elementos de adaptación a la accesibilidad; hecho en el que coinciden los cinco buscadores objeto del estudio. Llama poderosamente la atención ya que uno de los elementos de concesión de las estrellas a los hoteles era su garantía de accesibilidad. A destacar el contraste entre los buscadores ya que los datos no coinciden de uno a otro y ni siquiera existe coincidencia en cuanto al número total de hoteles que según el *INSEE* existen en la región francesa.

En conclusión, un aspecto común a todos los buscadores es la ausencia de criterios de búsqueda asociados a cada discapacidad. Desde la Unión Europea se exige que la información elimine las barreras.



En el caso de algunos buscadores como *Tripadvisor* no queda claro qué tipo de adaptaciones o elementos poseen los hoteles que aparecen en los resultados de búsqueda, obligando a acceder a cada hotel o incluso a ponerse en contacto con cada hotel en cuestión, dificultando así la selección.

### 2.2.3.3 Política de accesibilidad de las principales cadenas hoteleras: Isla de Francia

#### *ACCOR LIVE LIMITLESS*

Es un grupo hotelero en el que una de sus máximas es adaptar todas sus instalaciones en materia de accesibilidad para garantizar la no exclusión de ningún cliente en la vivencia de experiencias en sus hoteles. El grupo *Accor* está presente en todo el país, pero muy en especial en la región de la Isla francesa. Su implicación con la accesibilidad se traduce en:

- ✚ Creación de un servicio de atención al cliente, así como un centro de reservas adaptado a personas sordas, con problemas de audición y afásicos. Se hace posible la comunicación utilizando cualquiera de los siguientes métodos seleccionados: lenguaje de señas en francés (LSF), idioma francés hablado completado (LPC) o transcripción de voz en tiempo real (TTRP).
- ✚ Apertura de nuevos caminos a la hospitalidad positiva de manera que los requisitos para las Personas de Movilidad Reducida en torno a las edificaciones se adaptan utilizando la creatividad para hacerlos más intuitivos hasta el punto de favorecer la experiencia sensorial rompiendo antiguos enfoques estigmatizados sobre salas adaptadas.
- ✚ Creación del concepto *Smart Room*, unido a la lucha para que todos puedan sentirse bienvenidos en sus hoteles, ofreciendo el mejor de los servicios a todas las personas sean cuales sean sus aptitudes físicas o mentales.

#### *BEST WESTERN*

Es una red de hoteles, en su mayoría de tres estrellas, para los que la política de accesibilidad se basa en la existencia de ascensores o aparcamientos adaptados que garantizan el acceso de los usuarios a las habitaciones.



### *B&B HOTELS*

Es una red de hoteles que asegura la recepción de turistas con necesidades específicas durante las 24 horas del día. Garantiza la existencia de habitaciones PMR o “habitaciones para personas de movilidad reducida” en todos los hoteles de la compañía. Poseen además estacionamientos para personas de movilidad reducida ubicados en espacios anexos a la recepción de los hoteles. Uno de los ejes centrales de su política de accesibilidad es la creación de una serie de rutas internas que garantizan la accesibilidad y que están marcadas desde la puerta hasta la entrada del establecimiento.

Poseen unas instalaciones que persiguen el *diseño universal*, tratado en el bloque primero de este estudio, garantizando que servicios como los desayunos buffet puedan ser disfrutados también por personas de movilidad reducida y usuarios de sillas de rueda, mediante la adecuación del mobiliario a tal efecto.

### *KYRIAD*

Es una cadena que forma parte del *Louvre Hotels Group*; están enfocados a la accesibilidad y al respeto con el medio ambiente. La accesibilidad en sus políticas figura más en el papel de empleadores de personas con necesidades específicas, de tal manera que han llevado a cabo iniciativas como el *Duo Day*, en la que personas con distintas discapacidades van a pasar el día entero en alguno de los hoteles de la cadena, pasando por los distintos puestos de trabajo que les puede ofrecer la cadena hotelera.

### *COMFORT*

Esta cadena pertenece a la franquicia de hoteles *Choice Hotels*, en la que el lema principal es conectar el mundo, unir a las personas y la tecnología a través de su hospitalidad, es decir, todos dónde les lleven sus viajes, incluidos los turistas con necesidades específicas han de disfrutar del éxito de cada uno de sus viajes. Destaca el objetivo por la accesibilidad 2.0, con independencia de si se necesitan tecnologías de asistencia como lectores de pantalla, lupas, voz software de reconocimiento o tecnología de conmutación.

Para ello, la franquicia se ha comprometido a mantener el cumplimiento de los criterios recogidos en las Patas de Accesibilidad al Contenido del Sitio Web 2.0 (WCAG 2.0).

Como criterio de búsqueda estrella, el sitio web ofrece los medios para reservar habitaciones de hotel utilizando distintas funciones de accesibilidad.



## *HILTON GARDEN INN*

La red de hoteles Hilton es la mayor red hotelera a nivel mundial. Lleva a cabo una política de inclusión en el crecimiento y los derechos humanos. Su programa se fundamenta en un crecimiento económico inclusivo en el que todos tengan igualdad de oportunidades.

Basándose en *la Declaración de los Derechos Humanos* anteriormente mencionada, equipara el disfrute de la “era dorada” del turismo por parte de todos sin discriminación para que todos se puedan beneficiar en igualdad de condiciones.

A destacar la labor llevada a cabo en la accesibilidad web. Intentan ofrecer una experiencia en línea que sea excelente sobre todo para los colectivos con discapacidades visuales y auditiva, sin dejar de lado el tratamiento del resto de discapacidades existentes. En estos términos, la cadena de hoteles Hilton se compromete a cumplir los criterios de éxito de las pautas de accesibilidad al contenido del Sitio Web 2.0. Garantizan la utilización de los sitios web de la cadena por parte de todos los turistas incluidos los futuros huéspedes que utilicen tecnología de asistencia. Ofrecen la posibilidad de reservar hotel en función de las principales características de accesibilidad específicas que necesitan, existiendo opciones de filtrado de manera que se limiten las posibilidades de habitaciones accesibles.

### 2.3 LA ACCESIBILIDAD Y LOS RECURSOS TURÍSTICOS EN LA ISLA DE FRANCIA

La motivación principal por la que un turista, tanto nacional como extranjero, se decide por la Isla de Francia, está fundamentada en el conocimiento de los recursos turísticos<sup>17</sup>. La modalidad de turismo cultural es la más explotada en la región, hasta el punto de llegar a superar en datos de empleo y porcentaje del PIB a destinos turísticos de sol y playa.

---

<sup>17</sup> Según la OMT, un recurso turístico será todo aquel elemento material que tiene la capacidad, por sí mismo o en combinación con otros, para atraer visitantes a una determinada zona o localidad.



### 2.3.1 Marco conceptual: los organismos responsables

En materia legislativa, la regulación del turismo cultural recae en la ley de 22 de marzo de 2012 sobre la modernización del turismo de manera sostenible, cuya promulgación originó la creación de la agencia para el desarrollo turístico de Francia, *ATOOUT France*. Es un organismo público creado, entre otros objetivos, para promover mejor el destino turístico francés en el extranjero.

El organismo que tiene la máxima responsabilidad en materia turística en Francia es el “Ministerio de Europa y Asuntos Exteriores”, llamando la atención que sea el Ministerio de Asuntos exteriores; esto es así, porque el gobierno francés pretende promocionar el turismo en su país mediante la utilización de las embajadas que Francia posee en el Resto del Mundo.

### 2.3.2 Análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos

El presente apartado se centra en el estudio de la accesibilidad de los principales emplazamientos culturales de la región de la Isla de Francia. La región posee un patrimonio caracterizado por su riqueza inmensa, no sólo en la ciudad de París, sino también en la riqueza de los castillos, ciudades o abadías. Sin duda alguna, la región posee una arquitectura que ha logrado sobrevivir al trascurso de los siglos, contando con abundantes centros culturales, museos y monumentos.

Según los datos aportados por el *INSEE*, de los diez lugares más visitados en el año 2018, tanto por turistas nacionales como por turistas extranjeros, seis se corresponden con la Isla de Francia.

El análisis se realizará tanto en el entorno del recurso turístico seleccionado como al propio recurso turístico, entiendo por entorno todo el itinerario peatonal colindante al recurso turístico de que se trate, comprendiendo calles, cruces, plazoletas, zonas ajardinadas, ...

Los recursos turísticos que formarán parte del estudio son: *Disneyland* París, Centro *Pompidou*, ciudad de las ciencias y de la industria de la *Villette*, Museo del *Louvre*, Museo de *Orsay* y la Torre Eiffel.



## 1. *Disneyland Paris*

Tiene su propio plan de accesibilidad en el que atracción por atracción va indicando para que tipo de discapacidad, sí que está permitido el acceso o la atracción es accesible.

### Discapacidad auditiva

En las atracciones en las que es necesario el audio para el entretenimiento, existen equipos con bucles magnéticos. Para el resto de las atracciones cuentan con personal del parque para ayudarles en todo momento.

### Discapacidad visual

Se les recomienda que vayan acompañados de una persona responsable que sea mayor de 15 años y que, nada más llegar, se dirijan a un espacio concreto, dónde se les informará sobre la accesibilidad de cada una de las atracciones, así como, si es preciso, se les entregará una tarjeta de acceso específica. Existe también una tarjeta de prioridad que puede ser utilizada por el usuario afectado y por acompañante, pero será obligatorio presentar la tarjeta de discapacidad de la Unión Europea o un certificado médico.

Se recomienda consultar las recomendaciones y restricciones de las atracciones. Es posible ir acompañado de un perro guía, con la documentación legal pertinente y manteniéndolo siempre atado. En caso de querer acceder al parque sin el perro guía, se ofrece la posibilidad de dejarlo la guardería canina existente en el recinto.

### Discapacidad motora

Existen tarjetas de acceso que posibilitan el uso de entradas equipadas para visitantes discapacitados. Las tarjetas de prioridad son para personas de movilidad reducida. Para la obtención de las tarjetas de prioridad existen una serie de requisitos como la tarjeta de invalidez francesa o la europea, debiendo ser solicitadas con la suficiente antelación, aconsejándose que se comunique en el momento de la contratación del viaje.

### Discapacidad psíquica

Todas las atracciones son accesibles para personas con discapacidad psíquica o cognitiva, pero como en el caso del resto de discapacitados se recomienda que acudan a el centro de recepción de los parques para que se les informe de todo con claridad.



## 2. Ciudad de la ciencia y de la industria de la *Villette*

posee las cuatro etiquetas *Tourisme & handicap* anteriormente mencionadas, pero además posee la etiqueta *Tourisme & handicap* de accesibilidad total.

### Discapacidad auditiva

A la llegada, en la recepción, las taquillas, las salas de espectáculos y conferencias están equipadas con bucles magnéticos. Se trabaja con lengua de señas francesa y, además, los trabajadores especializados van a tener conocimientos de lenguaje de señas internacional y de lenguaje de señas táctil para los usuarios sordociegos.

### Discapacidad visual

Existen audioguías, las exposiciones cuentan con esquemas en relieve, e incluso se dispone de imágenes táctiles, textos en braille y todos los contenidos cuentan con soporte en audio. Además, para moverse por el museo y por los exteriores el suelo está equipado con bandas guía.

### Discapacidad motora

Todos los espacios internos están adaptados y cuenta con dos lugares reservados en el aparcamiento para discapacitados motores.

### Discapacidad psíquica

Se facilita el aprovechamiento de los contenidos en las exposiciones puesto que cuentan con multitud de medios y canales de información que facilitan la comprensión por parte de los usuarios.

## 3. Museo del *Louvre*

Cuenta también con las cuatro etiquetas *Tourisme & handicap* y con la etiqueta *Tourisme & handicap* de accesibilidad universal.

### Discapacidad auditiva

Se ofrecen visitas en lengua de signos realizadas por personas sordas. Además, también se organizan visitas en lectura de labios, bucles magnéticos, video guías. Las cajas registradoras y el auditorio también están equipados con bucles magnéticos. Existe señalización direccional en forma de dibujos.



## Discapacidad visual

Cuenta con herramientas de mediación para que los visitantes con discapacidad las puedan usar. Los visitantes se pueden acercar con el resto de sus sentidos a las esculturas o a las obras pictóricas mediante visitas descriptivas y táctiles, o recorridos táctiles por réplicas de las esculturas. También cuenta con un sistema de audio descripción para los visitantes con esta discapacidad en francés e inglés. Una de sus galerías incorpora una tira guía y una ruta de audio descargable (Oficina de Turismo y Congresos, 2015)

## Discapacidad motora (usuarios de silla de ruedas incluidos)

Cuenta con aparcamientos accesibles en los dos parkings cercanos al museo. Además, sus instalaciones cuentan con una amplia gama de aspectos que posibilitan a los usuarios con discapacidad motora disfrutar de las instalaciones:

- Existencia de 14 plazas para personas en silla de ruedas en el auditorio
- Prestamos de sillas de ruedas.
- Cuenta con un mapa que se entrega en el departamento de información en el que se indican los espacios adaptados.
- Discapacidad psíquica

Los folletos informativos están en la modalidad *Easy to Read*, para facilitar la comprensión. Además, se ofrecen rutas y pistas algunas de ellas destinadas a personas con autismo.

### 4. Museo de *Orsay*

Es accesible para todas las discapacidades, salvo en el caso de los discapacitados psíquicos, para los que no existe ningún tipo de información. Todas las personas que tengan una minusvalía y la acrediten con la presentación del justificante pertinente, tendrán una entrada gratuita al museo y un acceso específico y prioritario (puerta C). Tiene la etiqueta *Tourisme & handicap* de accesibilidad a discapacitados motores.

## Discapacidad auditiva

Se realizan visitas en lengua de señas francesa y el propio museo propone una video guía que pueden incluir bucles magnéticos previa petición del cliente. Además, existen bucles magnéticos en la recepción del museo y en el auditorio.



#### Discapacidad visual

Existe un recorrido audio descrito por el interior del museo y bajo previa petición del usuario al personal del museo se les puede proporcionar folletos para la visita de las exposiciones con letras grandes o ayudas ópticas en las visitas.

#### Discapacidad motora

Todo el museo está equipado con ascensores y rampas. Depositando el pasaporte o la identificación de ciudadano francés es posible pedir prestada una silla de ruedas.

#### Discapacidad psíquica

No existen indicaciones sobre discapacitados cognitivos.

### 5. Centro Pompidou

La entrada por parte de usuarios con discapacidad y un acompañante es gratuita. Con respecto a usuarios con discapacidades sensoriales, se ofrecen visitas guiadas mensuales, con una intermediación adaptada, esto es con la compañía de un profesional debidamente capacitado en mediaciones orales.

#### Discapacidad auditiva

Existe un sistema de bucles magnéticos en distintos puntos de la recepción e instalaciones del centro como: el mostrador de recepción, la recepción grupal, la taquilla principal, los vestuarios, la entrada para personas de movilidad reducida y los puntos de información del centro.

Se organizan también visitas de lectura de labios, por parte del profesional que ofrece el conocimiento de las exposiciones o de las colecciones.

Es posible realizar visitas en lengua de señas francesa o en lengua de señas internacional, permitiendo el descubrimiento de la historia del arte, de las colecciones permanentes y de las exposiciones temporales por parte de las personas sordas.

La visita para personas con discapacidad auditiva será necesariamente reservada al menos tres días antes de la celebración.



#### Discapacidad visual

Ofrecen la posibilidad de realizar visitas en las que un profesional cualificado muestra obras del museo o de las exposiciones a través de sus comentarios y descripciones. Estas visitas han de ser contratadas, como fecha límite, una semana antes de su celebración. Se permite la entrada con perros guía.

#### Discapacidad motora

Es posible pedir prestada una silla de ruedas a cambio del pasaporte o de un documento identificativo.

#### Discapacidad psíquica

Se promueven actividades para garantizar a los usuarios con discapacidad mental la oportunidad de realizar visitas independientes. Para ello poseen una gran variedad de folletos en los que se aplican las normas de escritura promovidas por *Inclusion Europe* para que se puedan leer y comprender con facilidad.

### 6. Torre *Eiffel*

Existen tarifas reducidas, tanto para el usuario discapacitado como para el acompañante de este, presentando el documento justificante del padecimiento de la minusvalía. Las tarifas para personas con discapacidad son las mismas que se aplican a los niños: 4,10 euros por persona, siendo la tarifa de adultos normal de 16,60 euros.

#### Discapacidad auditiva

Existen sistemas equipados con bucles magnéticos.

#### Discapacidad visual

No existe ningún dispositivo para las personas con este tipo de discapacidad.

#### Discapacidad motora

Por razones de seguridad el acceso a la parte superior de la torre para usuarios con este tipo de discapacidad no es posible. No obstante, podrán acceder al primer y segundo piso utilizando el ascensor y sin esperar la cola habitual puesto que se les da acceso prioritario.



## Discapacidad psíquica

No existe ningún dispositivo para las personas con este tipo de discapacidad.

### 2.3.3 Conclusiones del análisis de la accesibilidad de los recursos turísticos seleccionados

De los seis recursos turísticos seleccionados, todos están equipados con dispositivos de ayuda a discapacitados auditivos, destacando el uso de la lengua de señas internacional en dos de ellos y el uso de lengua de señas francesa en tres de ellos. El método de realización de visitas mediante la técnica de la lectura de los labios es innovador y se lleva a cabo en dos de los recursos turísticos examinados.

Aspecto negativo para tener en cuenta es que, en uno de los recursos analizados, para poder disfrutar de una visita para discapacitados auditivos se requiere su contratación con una antelación de al menos tres días antes de la celebración, al igual que en el caso de los discapacitados visuales que han de contratar su visita con una semana de antelación. Todos los espacios son accesibles a usuarios con discapacidad motora salvo en el caso de la Torre Eiffel, en la que el acceso a la cumbre está vetado por razones de seguridad. Es imposible instalar medios distintos de las escaleras para garantizar el acceso del colectivo a la parte superior. En cuanto a la accesibilidad de personas con discapacidad visual, es notable el esfuerzo que se lleva a cabo con las personas sordociegas en el Museo del *Louvre*, dónde en algunas exposiciones se organizan visitas que utilizan la lengua de signos táctil (en la palma de la mano). Es también en el Museo del *Louvre* dónde se da una atención con más implicación a las personas con discapacidad psíquica, teniendo actividades destinadas a personas con autismo.

En conclusión, todos los recursos estudiados poseen elementos de adecuación a la accesibilidad de cada una de las discapacidades y el único recurso que no posee la adaptación en ciertos aspectos, la Torre Eiffel, están en proyecto de mejora dentro de la agenda Ad´AP<sup>18</sup> (*Île de France Mobilités*, 2016).

---

<sup>18</sup> Agenda de accesibilidad programada en Francia.



### **3 CAPÍTULO 3: CIRCUITO TURÍSTICO ACCESIBLE PARA TODOS: CIUDAD DE PARÍS**

“En realidad, no existen personas discapacitadas, sólo personas con distintos grados de aptitud”-HENRY VISCANDI



En este apartado se va a programar un circuito turístico acorde con el concepto de accesibilidad universal o turismo accesible para todos. Una vez explicado el circuito con los tres elementos integrantes de la cadena turística, se procederá a la evaluación de la accesibilidad universal, llegando a una conclusión en la que se indicará si ha sido posible construir un circuito turístico *para todos* o no.

### 3.1 EL DESTINATARIO DEL PRODUCTO: PERFIL DEL TURISTA CON DISCAPACIDAD

El perfil del cliente al que va dirigido el circuito es el elaborado en base a los datos recopilados en el capítulo primero del presente estudio:

Tabla 3.1. Perfil del turista con discapacidad destinatario del circuito

<b>Promedio de estancias</b>	4 noches
<b>Procedencia</b>	Internacional: Reino Unido
<b>Motivación principal del viaje</b>	Vacacional y de ocio
<b>Transporte más demandado</b>	Transporte público
<b>Organización del viaje</b>	Viajes programados
<b>Discapacidad</b>	Visual, auditiva, psíquica y motora

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de *Encuesta a Visitantes Extranjeros* (EVE, 2018)

### 3.2 EL CIRCUITO TURÍSTICO ACCESIBLE: DISEÑO

Para el diseño del circuito turístico se han tenido en cuenta los tres eslabones de la cadena turística incluidos en el capítulo dos del presente estudio. Se trata de un circuito peculiar, pues los medios de transporte utilizados van a ser los medios de transporte públicos que cumplan con los requisitos mínimos de accesibilidad acordes a los cuatro tipos de discapacidad anteriormente mencionados. En ningún momento se tendrán en cuenta sistemas de transporte privados, ofreciendo siempre la ruta afín al objetivo de *accesibilidad universal*. Se trata de un circuito con dos temáticas diferentes: la temática cultural y la temática de diversión. Los recursos turísticos para visitar serán los siguientes, contemplando los seis más visitados de la región, según el *INSEE*: Museo del Louvre, Torre Eiffel, Arco del Triunfo, Avenida de los Campos Elíseos, Ciudad de las ciencias y de la industria (parque de la *Villette*), Basílica del *Sacré Coeur*, Museo de *Montmartre*, Museo de *Orsay*, Centro nacional de arte y cultura *Pompidou* y *Disneyland París*.



 Día 1

Aeropuerto de <i>París-Orly</i>		
Medio de transporte utilizado	1	<i>Orlybus</i> desde el aeropuerto hasta <i>Denfert-Rochereau-Metro-RER</i>
	2	Autobús: línea 68 desde <i>Denfert Rochereau</i> hasta <i>Rennes-Raspail</i>
	3	Autobús: línea 95 desde <i>Rennes d'Assas</i> hasta el <i>Museo del Louvre</i>
Visita al <i>Museo del Louvre</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 72 desde <i>Palais Royal/Musee du louvre</i> hasta <i>Alma/Marceau</i> .
	2	Autobús: línea 42 desde <i>Alma/Marceau</i> hasta <i>Torre Eiffel</i>
Visita a la <i>Torre Eiffel</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 30 desde la <i>Torre Eiffel</i> hasta <i>Trocadero</i> .
	2	Autobús: línea 22 desde <i>Trocadero</i> hasta <i>Charles de Gaulle-Etoile</i>
Visita al Arco del Triunfo		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 52 desde <i>Charles de Gaulle/Etoile</i> hasta <i>Saint Philippe du Roule</i> .
Visita a la Avenida de los Campos Elíseos		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 73 desde <i>La boetie - Champs-Elyseés</i> hasta <i>Pont de Neuilly - Rive Gauche</i>
	2	Autobús: línea 158 desde <i>Pont de Neuilly-Rive Gauche</i> hasta <i>Cité du Vieux Pont</i>
Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i> <sup>19</sup>		

<sup>19</sup> El alojamiento de los usuarios se efectuará a última hora de la tarde ya que el hotel seleccionado organiza las entradas a partir de las doce horas del mediodía. Por el contrario, la salida del hotel se llevará a cabo obligatoriamente, antes de las doce horas del mediodía.



✚ Día 2

Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 158 desde <i>Rueil-Malmaison RER</i> hasta <i>Pont de Neuilly-Rive de Gauche</i>
	2	Autobús: línea 174 desde <i>Pont de Neuilly-Rive de Gauche</i> hasta <i>Aristide Briand</i>
	3	Autobús: línea 94 desde <i>Aristide Briand</i> hasta <i>Porte d'Asnières/ Marguerite Long</i>
	4	Tranvía: línea 3b desde <i>Porte d'Asnières</i> hasta <i>Porte de la Villette</i>
Visita a la Ciudad de las Ciencias y de la Industria (Parque de la <i>Villette</i> )		
Medio de transporte utilizado	1	Tranvía: línea 3b desde <i>Porte de la Villette</i> hasta <i>Porte de Clignancourt</i>
	2	Autobús: línea 85 desde <i>Porte de Clignancourt</i> hasta <i>Custin-Ramey</i>
Basílica del <i>Sacré Coeur</i>		
Medio de transporte utilizado	No es necesario el uso de medio de transporte	
Visita al Museo de <i>Montmartre</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 80 desde <i>Lamarck</i> hasta <i>Rond-Point des Champs Elyseés</i>
	2	Autobús: línea 73 desde <i>Rond Point des Champs Elysees</i> hasta <i>Pont de Neuilly</i>
	3	Autobús: línea 158 desde <i>Pont de Neuilly</i> hasta <i>Cité du Vieux Pont</i>
	4	Autobús: línea 159 desde <i>Cité du Vieux Pont</i> hasta <i>Route de Chatou</i>
Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		



 Día 3

Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 241 desde <i>Colmar</i> hasta <i>8 Mai 1945</i>
	2	Autobús: línea 244 desde <i>8 Mai 1945</i> hasta <i>Porte Maillot</i>
	3	Autobús: línea 73 desde <i>Palais des Congrès</i> hasta <i>Musée d'Orsay</i>
Museo de <i>Orsay</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 68 desde <i>Pont Royal</i> hasta <i>Opera</i>
	2	Autobús: línea 29 desde <i>Opera</i> hasta <i>Centre Georges Pompidou</i>
Centro nacional de arte y cultura <i>Pompidou</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Autobús: línea 70 desde <i>Hôtel de Ville</i> hasta <i>Les Moulins</i>
	2	Autobús: 244 desde <i>Les Moulins</i> hasta <i>Rueil-Ville</i>
	3	Autobús: línea 259 desde <i>Rueil-Ville</i> hasta <i>Bois Preau</i>
	4	26 minutos andando (posible taxi adaptado)
Alojamiento <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		



 Día 4

Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Ferrocarril de cercanías: línea RER A desde <i>Rueil-Malmaison</i> hasta <i>Gare de Marne la Vallée Chessy</i>
	2	16 minutos a pie (posible utilización de taxi adaptado)
<i>Disneyland París</i>		
Medio de transporte utilizado	1	16 minutos a pie (posible utilización de taxi adaptado)
	2	Ferrocarril de cercanías: línea RER A desde <i>Gare de Marne la Vallée Chessy</i> hasta <i>Rueil-Malmaison</i>
Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		

 Día 5

Alojamiento en <i>Suite Novotel París Rueil Malmaison</i>		
Medio de transporte utilizado	1	Ferrocarril de cercanías: línea RER A desde <i>Gare de Rueil Malmaison</i> hasta <i>Chatelet les Halles</i>
	2	Ferrocarril de cercanías: RER B desde <i>Chatelet les Halles</i> hasta <i>Denfert Rochereau</i>
	3	Autobús: línea <i>Orlyval</i> desde <i>Denfert Rochereau</i> hasta <i>Aeropuerto París-Orly</i>
<i>Aeropuerto de París-Orly</i>		

Los usuarios se alojan en el mismo hotel durante todo el circuito programado. Para la selección del hotel se ha tenido en cuenta la posesión de todas las etiquetas *Tourisme & handicap*, siendo el hotel *Novotel Suites París Rueil Malmaison*, ubicado en la calle *François Jacob 17*, el único que posee las cuatro etiquetas y que cumple con el requisito de accesibilidad universal.



En cuanto al transporte, en ocasiones los trayectos son tan largos y conllevan tantos trasbordos que ralentizan el proceso de circulación, haciendo más dificultoso el disfrute de la experiencia turística, posibilitando que, en ocasiones, la satisfacción del usuario pueda no ser la deseada.

El medio de transporte más utilizado es el autobús, ya que es el que más se adecua a las necesidades de todos los usuarios con discapacidades diversas. En el último trayecto del día 3 se plantea la contratación de un taxi adaptado (*G7* o *Taxi parisien PMR*) ya que es lo suficientemente amplio como para dificultar el traslado de personas con discapacidades más severas. Así mismo, en el cuarto día las personas con discapacidad visual, psíquica y motora se verán obligadas a contratar los servicios de un taxi adaptado, durante el trayecto del parque de aventuras a la estación *RER* más próxima, puesto que la distancia que han de recorrer es amplia y difícil de llevar a cabo sin ayuda para este tipo de usuarios.

No existe un trayecto de metro directo desde el aeropuerto de *París-Orly* hasta el centro de la ciudad parisina y mucho menos, hasta el hotel en el que se puedan alojar los futuros consumidores del circuito. Sin embargo, se garantiza la disponibilidad de la red que garantiza la llegada a tiempo al aeropuerto.

El vuelo se puede realizar con la compañía de transportes *Air Europa*, pero destacando que para las personas que padezcan discapacidad motora se exige que “sean capaces de actuar individualmente en caso de emergencia, lo que implica: desabrocharse el cinturón de seguridad, abandonar su asiento y llegar a la salida de emergencia sin ayuda. Además de obtener y ajustarse la mascarilla de oxígeno, entender las instrucciones de seguridad y asesoramiento en caso de emergencia”. Para las personas que padezcan discapacidad visual y que viajen acompañadas de un perro guía, estará permitido siempre que el perro posea la cartilla de vacunaciones al día. Todas las necesidades específicas se tienen que comunicar al departamento de requerimientos especiales de *Air Europa* al menos 48 horas antes de la salida del vuelo. (Air Europa, 2020)

Se trata de un circuito que ha sido posible desarrollar con dificultad pero que está adaptado a todos los tipos de discapacidad tratados.



Sin embargo, es un circuito en el que los tiempos de trayecto son bastante amplios y para el que sería necesario conocer las limitaciones de cada usuario ya que, los recursos turísticos están adaptados, pero es necesario comunicar previamente la llegada en la mayoría puesto que las visitas no están adaptadas de manera general. Se puede desarrollar el circuito, pero es necesario comunicar la discapacidad que se padece de manera que no sería un circuito para todos, no cumpliendo así el requisito de accesibilidad universal.



## CONCLUSIÓN

En primer lugar, se ha delimitado el sector turístico de Francia, enmarcando cual es el perfil principal o los patrones de conducta y consumo que siguen los turistas, de manera que se ha conseguido como elemento principal un resumen de la conducta mayoritaria del turismo receptor francés (tanto de fuera de la Unión Europea como de dentro), como los turistas nacionales, es decir, aquellos que decidían viajar o se decidían por la práctica turística dentro de las fronteras del país, de manera intra regional e inter regional. La delimitación de perfiles lleva aparejado el conocimiento de datos relacionados, como los focos emisores y los focos receptores de turismo permitiendo así delimitar el sector turístico francés y la importancia del turismo en Francia.

En segundo lugar, se habla del tipo de discapacidades existentes, para saber a quién tenemos que evaluar, que personas dentro del grupo de turistas son verdaderamente turistas discapacitados. Una vez delimitado el “quién” de nuestro estudio, hemos analizado su comportamiento, su manera de proceder, que ha aclarado que su comportamiento no es muy diferente al de un turista habitual: los motivos del viaje, los transportes, los tipos de alojamientos, los destinos, las temporadas, etc.

Una vez establecida la “foto” o silueta del propio turista “discapacitado”, era preciso analizar como un turista discapacitado se convierte en un turista habitual, es decir, como se superan los obstáculos o barreras que se interponen entre su persona y la práctica turística.

A colación, se ha estudiado la accesibilidad universal, según la cual el fin último es que en la práctica turística el poseer una discapacidad o cualquier tipo de necesidad específica no sea un factor excluyente sino un factor invisible.

En este punto el objetivo consistía en llegar al concepto de accesibilidad universal para saber a qué se enfrentaría el estudio.

Una vez elaborado el perfil del cliente y clarificada la normativa que servía de puente para conseguir que ese tipo de cliente no quedara excluido se planteó averiguar si era verdad que existía una situación en la que se fomentase el turismo accesible en Francia o, por el contrario, se vivía una situación de progreso lento y enrevesado plagado de obstáculos.



El estudio se centró en el análisis de los tres elementos esenciales en la práctica turística: alojamientos, transportes y recursos turísticos que responderán a las preguntas:

✚ ¿A dónde se dirigen los turistas?

El objetivo que se perseguía era doble: en primer lugar, conocer los recursos turísticos más valiosos de la zona en cuanto a demanda, aquellos recursos turísticos que recibían un mayor número de visitas, en segundo lugar, determinar su nivel de accesibilidad con el objetivo de incorporarlos o no al circuito turístico. El resultado fue que solo uno de los recursos turísticos seleccionados, la Torre Eiffel, presentaba problemas de accesibilidad para personas de movilidad reducida, el resto de los recursos contaban con diferentes elementos para la consecución de la accesibilidad universal.

✚ ¿Qué medios de transporte público se utilizan?

Se planteó el problema de cómo un usuario con necesidades específicas podría llegar a determinar que medio de transporte se adecuaba más a sus necesidades para llegar del punto A al punto B, de la manera más satisfactoria posible; surgen aquí los distintos elementos de ayuda a las personas con discapacidad para la elección del mejor medio de transporte, entre los cuales, el estudio se sirve de *Vianavigo*, como único elemento que permite establecer rutas de transporte público accesible. En el análisis realizado, únicamente se dispone de una descripción de los distintos elementos de ayuda a distintas necesidades específicas. Ciertas discapacidades como la visual se ven aisladas en detrimento de las discapacidades más comunes como la motora.

EL objetivo encontrar un medio de transporte accesible a todas las discapacidades no se cumplió, salvo en el caso del transporte a la demanda que adolecía de ciertas limitaciones. Uno de los elementos que permitió conocer la accesibilidad o no de ciertas líneas de medios de transporte público fue la etiqueta *Cap'handeo*.

✚ ¿Dónde se alojan los turistas con discapacidad?

Aquí surgieron varios problemas y es que, dentro de la categorización por número de estrellas, era muy difícil conocer el nivel de accesibilidad de los hoteles. Se conocía el número de hoteles existentes en cada una de las regiones del territorio francés, así como su categorización. La dificultad llegó a la hora de delimitar la accesibilidad, puesto que no existe un método plenamente eficaz para hacerlo. Tres fueron los métodos seleccionados para analizarla:



- Buscadores de hotel: no dan cabida a una discapacidad en concreto, es decir, no figura ninguna opción que seleccionándola lleve a unos resultados de búsqueda acordes con un determinado tipo de discapacidad. Lo único que ofrecen los buscadores es la posibilidad de introducir distintos elementos asociados a diferentes discapacidades; la mayor parte de esos elementos son los relacionados con discapacidades del tipo motor
- Análisis de la política de accesibilidad de las principales cadenas hoteleras que operaban en la región: tampoco aportó nada que permitiese evaluar la accesibilidad de una manera más concreta.
- Sistema de etiquetas *Tourisme & handicap*: Fue el sistema elegido ya que es el único método al alcance del usuario que permite seleccionar un hotel adaptado a cada tipo de discapacidad estudiada. De esta manera el requisito que se establece para garantizar la accesibilidad universal es la posesión de las cuatro etiquetas en un mismo establecimiento hotelero.

El objetivo perseguido al analizar la accesibilidad universal de los alojamientos concluyó con que los alojamientos adaptados a través de la etiqueta *Tourisme & handicap* eran escasos. Solo uno en todo el territorio de la región de *la isla de Francia* posee las cuatro etiquetas *Tourism & handicap*.

Se procedía entonces a diseñar un circuito turístico en París *accesible para todos*, con un interrogante: ¿es un reto o una realidad?

El objetivo último era construir una ruta turística que pudiera ser practicada por todo tipo de personas, pero muy especialmente por personas que padeciesen cualquier tipo de discapacidad. Surgen así una serie de problemas relacionados con los tres elementos esenciales en el circuito turístico

#### Alojamiento

Para la construcción del circuito era necesario seleccionar un hotel que tuviera las cuatro etiquetas *tourisme & handicap*, garantizando así el objetivo de Accesibilidad universal. En toda la región de Isla de Francia, solo un hotel cumplía el requisito, estando ubicado en el departamento de *Hauts de Seine*, trasladando el problema de selección a los transportes ya que los recursos turísticos están ubicados en el departamento de Paris.



## Transportes

El hecho de tratar todos los transportes públicos supone una dificultad puesto que no se puede seleccionar un solo medio de transporte público para todo el circuito, sino que es necesario centrar el estudio en dos vertientes:

- Selección del medio de transporte buscando que sea accesible a todas las discapacidades, lo que entraña dificultad puesto que ningún medio de transporte posee accesibilidad universal, llegando así a la segunda vertiente de estudio, la selección de líneas de transporte.
- Selección de líneas de transporte para distintos trayectos: es el sistema utilizado para la construcción del circuito; se trata de ubicar en primer lugar el punto de origen, en segundo lugar, el punto del destino y estudiar las líneas de transporte público que sean accesibles y que tengan unas paradas más cercanas a esos puntos, llegando a alternar varias líneas y medios de transporte públicos en los mismos trayectos.

## Recursos turísticos

Para los recursos turísticos incluidos en el circuito, se ha detectado que en el caso de discapacidades como la psíquica existe ausencia de información, ya que se indica que hay programación adaptada pero no se especifica nada más. Además, es necesario avisar con antelación para que se puedan realizar visitas siendo un turista discapacitado, de manera que la flexibilidad de usuario se ve mermada, no siendo posible contratar ciertos servicios en el momento.



En conclusión, el presente estudio es relevante ya que desde su inicio ha contribuido a dejar patente el largo trayecto recorrido en Francia desde aquellos momentos en los que una discapacidad era sinónimo de imposibilidad para la ejecución de la práctica turística y de la vida cotidiana, hasta el momento actual, en el que la discapacidad se está convirtiendo en una característica no limitante del usuario turístico. Todavía en la actualidad queda un largo y arduo camino por recorrer para que las barreras a las que se enfrentan los turistas discapacitados en Francia sean inexistentes, quedando patente en el estudio realizado y posterior ruta turística propuesta.

Como se ha analizado, los esfuerzos realizados en el país galo han sido notables desde el año 2005, prueba de ello son las distintas normativas y agendas de accesibilidad mencionadas. Sin embargo, salvo en el caso de los *ERP*, en los que la normativa establece una serie de obligaciones a cumplir en materia de accesibilidad, en el resto de los eslabones de la cadena turística no se delimitan los elementos mínimos que han de poseer para ser accesibles, teniendo que recurrir a distintas etiquetas para la elaboración de este análisis.

Por todo lo expuesto, son muchos los elementos que existen para la superación de distintas barreras. En el estudio, al recurrir al etiquetado propuesto por la *Dirección General de Empresas en Francia*, se limitan las opciones de selección, de manera que se proponen unas tablas con los elementos más relevantes a la hora de superar las barreras asociadas a cada tipo de discapacidad estudiado y para cada uno de los tres eslabones componentes de la cadena turística.

La tabla propuesta a continuación podría ser utilizada como una guía resumen de aquellos elementos que han de ser incorporados para lograr un objetivo que aun hoy día está lejos de ser conseguido, que todavía sigue siendo un reto para Francia.



Elementos	
Recursos turísticos	Existencia de aseos adaptados
	Protocolo de evacuación para personas con discapacidad
	Personal formado para el trato de personas con discapacidad y personal de asistencia a personas con discapacidad
	Existencia de información accesible en distintos formatos adaptados sobre el propio recurso accesible
	Existencia de audioguía, signoguías o similares
	Sistemas de guiado interior o mapas interactivos que señalen las barreras arquitectónicas
	Existencia de programas o actividades adaptadas y programas de apoyo a personas con todo tipo de discapacidad
	Existencia de puntos de información y sistemas de comunicación adaptados (bucle magnético, etc.)
Transportes (estaciones)	Balizas de sonido
	Baños adaptados
	Equipamientos sonoros y audiovisuales para los turistas discapacitados
	Tiras de guía, cintas de alerta podó táctiles
	Sillones en lugares de espera
	Ausencia de obstáculos
	Ancho adecuado de los pasillos y las plataformas
	Existencia de rampas de acceso, escaleras mecánicas y ascensores
Alojamientos	Dispositivos de climatización a una altura máxima de 1,30 metros
	Emplazamientos organizados y libres de obstáculos
	Mobiliario con unas medidas determinadas: por ejemplo, ancho mínimo de 0,60 metros, profundidad mínima de 0,50 metros y altura libre de 0,70 metros
	Sistemas de apertura y cierre de fácil manejo, pintados en un color que contraste
	Sistemas de termostatos que limiten riesgo de quemaduras
	Colores de contraste en los diferentes equipamientos del hotel (enchufes, interruptores, etc.)



## BIBLIOGRAFÍA

- Air Europa. (9 de Junio de 2020). *Información para los pasajeros*. Obtenido de Air Europa: <https://www.aireuropa.com/es/vuelos/pasajeros>
- Allias-Denis, H., & Baroi, B. (Octubre de 2017). *Le 4 pages de la DGE*. Obtenido de Dirección General de Empresas: <https://www.entreprises.gouv.fr>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (27 de Diciembre de 1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Obtenido de Asamblea General de las Naciones Unidas: <https://www.ugto.mx>
- Atout France. (Octubre de 2009). *Adapter l'offre touristique aux handicaps*. Obtenido de Atout France: <https://www.tourisme-handicaps.org>
- Atout France. (2020). *La marque d'Etat Tourisme et Handicap, pour qui ?* Obtenido de Atout France: <https://www.classement.atout-france.fr>
- Black, J. (2012). *Voyages: défis particulier pour personnes en situation de handicap*. Obtenido de My Handicap My Chance : <https://www.myhandicap.ch/fr>
- Dirección General de Empresas. (11 de Marzo de 2019). *Le mémento du tourisme*. Obtenido de Dirección General de Empresas: [https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/memento/2018](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/memento/2018)
- Dirección General de Empresas. (13 de Marzo de 2019). *Marque d'Etat Tourisme & Handicap*. Obtenido de Dirección General de Empresas: <https://www.tourisme-handicaps.org/>
- Dirección General de Empresas. (2020). *Tourisme & Handicap*. Obtenido de Dirección General de Empresas: <https://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>
- Eurostat. (2017). *Tourism in the EU, 2017*. Obtenido de Eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/tourism-2017>
- Gobierno de la República de Francia. (13 de Enero de 2019). *Chronologie : évolution du regard sur les personnes handicapées*. Obtenido de Gobierno de la República de Francia: <https://www.vie-publique.fr>



Gobierno de la República francesa . (13 de Junio de 2019). *Définition d'un établissement recevant du public (ERP)*. Obtenido de Gobierno de la República francesa : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>

Île de France Mobilités. (11 de Marzo de 2016). *Schema directeur d'accessibilite-agenda d'accessibilite programmee (sda-ad'ap) du stif*. Obtenido de Île de France Mobilités: <https://portail-idfm.cdn.prismic.io>

INSEE. (21 de Mayo de 2020). *Statistiques locales*. Obtenido de INSEE: <https://statistiques-locales.insee.fr>

Instituto Nacional de Estudios Estadísticos Francés. (19 de Abril de 2020). *Tableau de bord conjoncture. île de France*. Obtenido de Instituto Nacional de Estudios Estadísticos Francés: <https://www.insee.fr/fr/statistiques>

Oficina de Turismo y Congresos. (2015). *Musée du Louvre*. Obtenido de Oficina de Turismo y Congresos: <https://es.parisinfo.com/museo-monumento-paris/71065/Musee-du-Louvre>

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.e-unwto.org>

Organización Mundial del Turismo. (2 de Mayo de 2020). *Accesible Tourism*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/accessibility>

Parisinfo. (2020). *Métros parisiens adaptés*. Obtenido de Parisinfo: <https://www.parisinfo.com>

Parisinfo. (2020). *Taxis adaptés*. Obtenido de Parisinfo: <https://www.parisinfo.com>

RATP . (2020). *Registre public d'accessibilité des gares RER et stations métro de la RATP*. Obtenido de RATP: <https://www.ratp.fr/registreaccessibilite>

RATP. (2020). *Accessibilité des réseaux*. Obtenido de RATP: <https://www.ratp.fr/accessibilite/accessibilite-des-reseaux>

Secretaría de Estado sobre personas con discapacidad. (23 de Junio de 2017). *Accessibilité universelle*. Obtenido de Secretaría de Estado sobre Personas con Discapacidad: <https://handicap.gouv.fr>



Servicio de información sobre discapacidad. (2020). *Clasificación CIF (OMS)*. Obtenido de Servicio de información sobre discapacidad: <https://sid.usal.es>

SNCF Transilien. (2020). *Accessibilité pour tous*. Obtenido de SNCF Transilien: <https://www.transilien.com/fr/page-editoriale/accessibilite-handicap>

United Nations Enable. (2004). *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías*. Obtenido de United Nations Enable: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/dpbe19992c.htm>