Accessibilitat en esdeveniments

Eines per incorporar-la

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de Turisme

L’accessibilitat és imprescindible per al 10% de la població, necessària per al 40% i còmoda per al 100%.

Presentació

L’aprovació del nou Codi d’accessibilitat de Catalunya, en vigor des de l’1 de març del 2024, demostra una voluntat clara de país: avançar en la supressió de barreres —físiques, comunicatives i actitudinals— amb l’objectiu de garantir la igualtat d’oportunitats per a tothom i la no-discriminació de les persones amb discapacitat.

El turisme de reunions es vol sumar a aquest gran compromís col·lectiu. Per això, des del Catalunya Convention Bureau de l’Agència Catalana de Turisme hem impulsat aquesta publicació, adreçada a tots els agents implicats en l’organització d’esdeveniments, ja siguin congressos, conferències, convencions, simpòsiums, jornades o reunions.

El repte d’incorporar l’accessibilitat als esdeveniments és una oportunitat de millora per fer una societat més inclusiva i amable, que respecti la diversitat i posi les persones al centre. Avançar en aquesta direcció ens permetrà deixar un llegat que aporti valor afegit a les nostres actuacions. Amb aquest document que us presentem, tenim un full de ruta i les eines per fer camí. El farem plegats, pas a pas.

Com navegar fàcilment pel document

Contingut i estructura

- Hi ha sis capítols amb diferents apartats, on s'explica breument el **què** i el **perquè.**
- El com s'explica en el darrer capítol, el més extens: és la "**Caixa d'eines**". N'hi ha 20 en total i cadascuna és independent.

Usabilitat

- Aquest document és un PDF accessible.
- Això significa, per exemple, que també és navegable amb un lector de pantalla i el teclat, no només amb el ratolí.
- Des de l'índex podeu anar a qualsevol apartat o eina.
- En el text dels sis primers capítols, també teniu els enllaços interns a les eines corresponents.
- Dues de les eines (E4 i E5) són checklists i, per això, tenen un enllaç extern a un full d'Excel, per poder emplenar-lo sense necessitat d'imprimir-lo en paper.
- També trobareu alguns enllaços externs a internet.

Recomanació important

En obrir el document, assegureu-vos d'activar els Marcadors: són una mena d'índex que us permetrà navegar fàcilment entre els diferents capítols, apartats i eines.

Índex

1 Què vol dir fer que un esdeveniment sigui accessible?

1.1. Definició d'accessibilitat
1.2. Factors clau en l'accessibilitat d'un esdeveniment
1.3. La cadena de l'accessibilitat
1.4. Idees errònies sobre l'accessibilitat
1.5. Exemples de bones pràctiques
1.6. Xifres
1.7. Simbologia

2 Com incorporem l'accessibilitat en la planificació?

2.1. Declaració de compromís
2.2. Nomenar una persona referent d'accessibilitat
2.3. Importància del formulari d'inscripció

3 Seleccionem la seu

3.1. Esdeveniments virtuals
3.2. Esdeven iments presencials

Índex

4 Seleccionem els serveis complementaris

4.1. Allotjament
4.2. Transport
4.3. Restauració i càtering
4.4. Recursos d'accessibilitat
4.5. Activitats paral·leles

5 Comuniquem i fem difusió

5.1. Què hem de comunicar i com?
5.2. Pautes de llegibilitat
5.3. Llocs web i xarxes socials
5.4. Documents
5.5. Terminologia
5.6. Ponències
5.7. Equip i personal de suport

6 Avaluem per millorar en el futur

7 Caixa d'eines

E1-Símbols d'accessibilitat
E2-Model per al formulari d'inscripció
E3-Com fer que un esdeveniment virtual sigui accessible
E4-Checklist per avaluar una seu
E5-Checklist per triar un allotjament accessible
E6-Requisits de transport
E7-Requisits de restauració i càtering
E8-Subtitulació
E9-Bucle magnètic
E10-Interpretació en llengua de signes
E11-Audiodescripció
E12-Materials impresos en formats alternatius
E13-Pautes de llegibilitat
E14-Com fer que un lloc web sigui accessible
E15-Com publicar continguts accessibles a les xarxes socials
E16-Pautes per crear documents accessibles
E17-Taula de terminologia adequada
E18-Recomanacions per als ponents
E19-Recomanacions sobre el tracte
E20-Memòria d'accessibilitat de l'esdeveniment

1

Què vol dir fer que un esdeveniment sigui accessible?

Incorporar l'accessibilitat en un congrés o un esdeveniment, implica:

- Eliminar barreres físiques, comunicatives i actitudinals
- Respectar la diversitat
- Contribuir a la inclusió
- I, sobretot, atendre les necessitats específiques de participants i ponents.

- Posem l'usuari al centre i millorem la seva experiència
- Generem un entorn més fàcil i confortable per a tothom
- Aportem un valor afegit de qualitat
- Reforcem la nostra RSC (responsabilitat social corporativa)

1.1
Definició d’accessibilitat

Segons la Llei 13/2014 d’accessibilitat, és el conjunt de condicions que ha de complir l’**entorn** (els espais, els edificis, els serveis, els mitjans de transport, els productes), perquè totes les persones en puguin gaudir amb seguretat, amb comoditat i de la manera més autònoma possible.

1.2
Factors clau en l’accessibilitat d’un esdeveniment

- La diversitat de persones i les diferents maneres d’interactuar amb l’entorn.
- Les barreres que poden malmetre l’experiència de participar en un esdeveniment.

L’accessibilitat **és un dret** de les persones que participen en un esdeveniment i també una **obligació legal** dels agents que intervenen en l’organització.

1.3
La cadena de l’accessibilitat

- Hem de pensar en l’accessibilitat com un camí.
- És important cuidar que cada pas sigui accessible.
- Cal que totes les baules de la cadena estiguin ben interconnectades.
- Segons la Norma UNE170001, la cadena de l’accessibilitat contempla: espais reservats, itineraris, transport, localització, senyalització, identificació, tecnologies, edificació i comunicació.

La cadena de l’accessibilitat contempla:

- Espais reservats
- Itineraris
- Transport
- Localització
- Senyalització
- Identificació
- Tecnologies
- Edificació
- Comunicació

1.4
Idees errònies sobre l'accessibilitat

- És exclusivament per a les persones amb discapacitat: també ho és, però no només!
- Sol estar renyida amb l'estètica d'un disseny atractiu: aquest document s'ha dissenyat amb criteris accessibles!
- És cara: les mesures d'accessibilitat més essencials no tenen cap cost, només cal preveure-les!
- Té un caire assistencial, poc professional i inadequat per a un congrés: al contrari, el grau de satisfacció general augmenta!

Tothom té o ha tingut algun grau de discapacitat (ja sigui visible, invisible, permanent, temporal o circumstancial) en algun moment de la seva vida!

1.5
Exemples de bones pràctiques

- Persona amb diversitat lingüística i cultural: agrairà una senyalística clara i l'ús de pictogrames.
- Persona amb intoleràncies alimentàries: agrairà informació sobre al·lergògens i aliments sense gluten.
- Persona obesa: agrairà que hi hagi seients amples a les sales, al restaurant i a l'autocar.
- Persona amb sensibilitat química: agrairà que les sales no s'hagin aromatitzat amb un ambientador d'olor penetrant.
- Persona amb baixa visió: agrairà un bon contrast cromàtic i lletra clara al lloc web de l'esdeveniment.
- Persona amb crosses: agrairà que hi hagi seients o suports isquiàtics a les zones de pas, a la recepció i al costat de l'ascensor.
- Persona amb gos d'assistència: agrairà que li oferim un bol d'aigua per al gos.

1.6
Xifres

1.300 milions al món de persones amb discapacitat = 16% de la població = 1 de cada 6 persones segons l'OMS (Organització Mundial de la Salut).

87 milions a Europa segons la UE (Unió Europea).

4,38 milions a Espanya segons l'INE (Instituto Nacional de Estadística).

1,10 milions a Catalunya segons l'ESCA (Enquesta de Salut de Catalunya).

Segons l'Observatori de la discapacitat, **el 80% de les discapacitats** no són de naixement, **són sobrevingudes** per malaltia o accident.

1.7
Simbologia

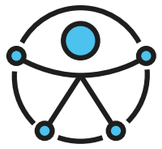
Tots reconeixem fàcilment una plaça d'aparcament o un lavabo accessible quan està senyalitzat amb el símbol de la cadira de rodes. Atès que l'accessibilitat va molt més enllà, com a organització, tenim l'oportunitat de posar en valor el nostre compromís amb la inclusió. Utilitzem doncs, en tots els nostres suports comunicatius, els símbols representatius de l'accessibilitat.

De la cadira de rodes al símbol d'accés universal

Tradicionalment, el pictograma que associem a l'accessibilitat és el d'una persona en cadira de rodes: el SIA (Símbol Internacional d'Accessibilitat).

L'evolució d'aquesta icona és una persona en cadira de rodes més autònoma i en moviment. Un símbol que representa les persones amb mobilitat reduïda (PMR), de la mateixa manera que els tres símbols següents identifiquen l'accessibilitat visual, auditiva i intel·lectual o psíquica.

Actualment, es tendeix a una representació que englobi totes les necessitats d'accessibilitat, un símbol universal i centrat en la persona, més enllà de la mobilitat física o motriu. És el més estès en l'entorn digital.



Aquesta icona està inspirada en el símbol proposat per l'ONU. Una figura humana emmarcada dins un cercle que representa l'abast global i simbolitza la igualtat d'accés per a tothom. És l'estilització de l'home de Vitruvi de Leonardo da Vinci.

Per a més informació sobre els símbols d'accessibilitat, aneu a l'Eina:

E1	E1-Símbols d'accessibilitat

2

Com incorporem l’accessibilitat en la planificació?

La millor manera d’abordar l’accessibilitat en l’organització d’un congrés és tenir el convenciment i la voluntat de fer-ho. Aquest és un punt de partida imprescindible.

Només si des d’un principi hi ha la intenció i el compromís de fer que un esdeveniment sigui accessible, podrem fer passos per millorar l’experiència de tothom, especialment d’aquelles persones que tinguin una discapacitat o alguna necessitat específica. Aquesta determinació ens farà avançar com a societat i contribuirà a deixar un llegat que perduri en el futur.

2.1
Declaració de compromís

En la fase de planificació, el primer a tenir en compte és manifestar i comunicar la nostra decisió de fer que un esdeveniment compleixi les pautes i els requisits legals d'accessibilitat.

Com fer-ho?

Incloent una frase o *statement* del tipus:
"Estem compromesos amb l'accessibilitat i la inclusió" o "Volem garantir que el nostre congrés sigui lliure de barreres, tant físiques com comunicatives i relacionals" o "Un dels objectius és fer un esdeveniment accessible, que tingui en compte la diversitat i les necessitats específiques de tothom".

Aquesta frase, o una frase similar, pot formar part del text de presentació que hi ha a la pàgina d'Inici del lloc web de l'esdeveniment (de vegades signat pel president/a de l'organisme convocant).

Una altra opció és incloure-la, per exemple, a l'apartat "Sobre l'esdeveniment", o al de "Missió i Valors" de l'esdeveniment. També és recomanable fer-ne menció des d'un bon començament, ja en el mateix dossier de candidatura, com un valor afegit de responsabilitat social.

2.2
Nomenar una persona referent d'accessibilitat

Cal designar una persona de l'equip organitzador com a referent d'accessibilitat de l'esdeveniment, que no ha de tenir-hi dedicació exclusiva. Aquesta persona referent tindrà unes atribucions afegides al rol que ja desenvolupa dins del comitè organitzador.

No cal que sigui experta en accessibilitat. Simplement ha d'haver assimilat el contingut d'aquest manual i aplicar-lo de manera transversal a tots els àmbits de l'organització. En aspectes puntuals, sempre pot consultar o demanar l'opinió a un especialista.

Precisament, atès el caràcter transversal de l'accessibilitat, la funció principal d'aquesta persona serà la d'aglutinar tots els temes que hi fan referència i assegurar-ne la implementació abans, durant i després de l'esdeveniment.

A continuació trobareu una taula amb les funcions que són responsabilitat de la persona referent i que haurà de delegar a qui correspongui.

Funcions de la persona referent d'accessibilitat	
Quan fer-ho	**Què fer**
ABANS	Declaració de compromís Preguntar i identificar les necessitats específiques dels ponents i participants Seleccionar una seu accessible Valorar l'accessibilitat dels proveïdors de serveis Preveure i decidir les mesures i ajudes tècniques necessàries Contractar els serveis addicionals que calguin Informar i formar el personal
DURANT	Comprovació i seguiment de les accions implementades
DESPRÉS	Valoració dels ponents i participants Avaluació per part de l'organització Memòria d'accessibilitat

2.3 Importància del formulari d'inscripció

La millor manera d'identificar les necessitats específiques dels participants, ja siguin ponents o delegats, és fer-ho a través del formulari d'inscripció al congrés.

El formulari haurà de complir amb les pautes d'accessibilitat digital a l'hora de rebre'l i d'omplir-lo. Podem consultar aquestes pautes al capítol 5, que tracta sobre la comunicació.

Com fer-ho?

- Preguntem si tenen algun requeriment extra de mobilitat, de comunicació o de dieta.
- Establim una data límit de sol·licitud.
- Facilitem el contacte de la persona referent d'accessibilitat.

Aneu a l'Eina:

E2	E2-Model per al formulari d'inscripció

3

Seleccionem la seu

3.1
Esdeveniments virtuals

Des de la pandèmia es van fer més evidents les necessitats d'accessibilitat a les videoconferències, i les plataformes que ofereixen aquest servei s'hi van haver d'adaptar.

Per triar la millor opció convé consultar l'apartat d'accessibilitat de cada plataforma, on expliquen amb detall les mesures de què disposen i com utilitzar-les.

Podríem resumir els requisits d'accessibilitat per a esdeveniments virtuals en tres factors:

1. **Les prestacions de la pròpia plataforma**

   Hem d'assegurar-nos que la plataforma escollida compti amb totes les mesures que necessiten els nostres assistents, tant a nivell de ponents com de participants. Això vol dir, per exemple, que ha de ser compatible amb un lector de pantalla (sistema d'àudio que utilitza una persona cega) i permetre el servei de subtitulació (per a persones que no coneixen bé l'idioma o tenen baixa audició).

2. **El contingut que es comparteix**

   Hem d'assegurar-nos que els formats dels continguts que es compartiran durant la sessió siguin accessibles. Per exemple, que els vídeos comptin amb subtitulació i audiodescripció i que es tinguin en compte les recomanacions gràfiques i de llegibilitat en els documents.

Per altra banda, recordem que l'anticipació és clau i per això convé enviar els documents prèviament. Alguns participants necessiten fer les seves pròpies adaptacions per a la sessió.

3. **El compromís amb l'accessibilitat**

   Cal que tenir el convenciment que l'accessibilitat, més enllà de ser un benefici per a tothom, és una obligació legal.

Els reptes d'accessibilitat que afronten les persones amb discapacitat que participen en esdeveniments virtuals dependran de l'equilibri d'aquests tres factors.

Aneu a l'Eina:

E3	E3-Com fer que un esdeveniment virtual sigui accessible

3.2 Esdeveniments presencials

L'accessibilitat hauria de ser un factor determinant a l'hora de seleccionar una seu. Per això és del tot essencial conèixer amb detall les condicions d'accessibilitat del lloc on se celebrarà el nostre esdeveniment. Per diverses raons:

- Per identificar els punts forts i poder-los comunicar.
- Per identificar les mancances i valorar si es poden resoldre o bé fan impossible la celebració d'un esdeveniment lliure de barreres.
- Per poder garantir la participació de persones amb mobilitat reduïda o altres necessitats específiques.

El més recomanable és fer una visita prèvia in situ per comprovar les característiques i el grau d'accessibilitat dels apartats següents:

- Entorn exterior i accessos: mitjans de transport i recorregut fins a l'entrada, aparcament, entrada i àrea de recepció.
- Circulació horitzontal dins l'edifici: paviment, zones de descans, senyalització d'espais i itineraris, il·luminació.
- Circulació vertical entre els diferents nivells: ascensors, escales.
- Lavabos d'ús públic
- Sales de reunions
- Espai relax

- Lloc web de la seu
- Restaurant i cafeteria
- Personal
- Sortides d'emergència

En aquesta visita, convé disposar d'un plànol dels espais per a anotacions, i també fer fotos i vídeos com a testimoni gràfic per recordar-ne els detalls.

A l'Eina 4 trobareu el checklist amb les preguntes clau per triar una seu accessible. L'objectiu d'aquest qüestionari és preguntar, sense tecnicismes, allò que és rellevant per a l'accessibilitat d'una seu. Una bona alternativa és passar també aquest formulari als responsables de la seu perquè l'emplenin.

De vegades, els equipaments creuen complir tots els requeriments d'accessibilitat i no sempre és així. En aquest cas, podem contribuir a conscienciar-los i així afavorir que solucionin les possibles mancances detectades o implementin millores.

Quan som nosaltres mateixos els titulars de la seu (per exemple, en el cas d'un palau de congressos) el checklist és una bona eina d'autoavaluació.

Importància de l'Espai Relax

La seu de l'esdeveniment hauria de comptar amb una zona o una sala per al descans, la meditació, la lactància o, simplement, un espai de calma i tranquil·litat. Aquest espai ha d'estar prou aïllat del soroll ambient, ha de ser confortable i s'hi ha de respectar el silenci. L'espai Relax també s'anomena espai silenci, espai tranquil o espai calma.

Aneu a l'Eina:

E4	E4-Checklist per avaluar una seu

4

Seleccionem els serveis complementaris

4.1 Allotjament

Entre les persones inscrites a un congrés, hi pot haver qui tingui necessitat d'un allotjament adaptat a les seves circumstàncies.

Si la reserva d'allotjament és un dels serveis contractats i la persona ens ha comunicat prèviament les seves necessitats i requeriments, haurem de trobar l'habitació més adequada perquè la seva estada sigui el més còmoda possible.

Exemples:

- Òbviament, una **persona usuària de cadira de rodes** necessita un allotjament totalment lliure de barreres i, sobretot, que l'habitació i la cambra de bany estiguin ben adaptades.
- Una **persona amb obesitat** (i, per tant, probablement amb la mobilitat reduïda), necessita un llit amb un matalàs dur i reforçat, i que les diferents àrees de l'hotel estiguin a prop per evitar haver de caminar molt des de l'entrada fins a l'habitació.
- Una **persona amb acondroplàsia**, de baixa estatura, agrairà una habitació adaptada amb els armaris i altres elements situats a baixa alçada.

- Una **persona cega** no necessita una habitació adaptada, però apreciarà que el número de l'habitació estigui retolat amb braille, i que li assignin la que està més a prop de l'ascensor o de l'escala.
- Una **persona sorda** agrairà que l'habitació compti amb avisos lumínics d'alerta (timbre de la porta, telèfon intern, alarma d'emergència).
- Una **persona amb epilèpsia** que viatja amb el seu gos d'avís valorarà que el personal de l'hotel hagi rebut formació. Si és així, senzillament li demanaran l'acreditació que permet l'accés dels gossos d'assistència a l'establiment.

Aneu a l'Eina:

E5	E5-Fitxa per triar un allotjament accessible

4.2
Transport

Tot i que la majoria de participants organitzaran el seu propi transport fins a la ciutat on se celebra la reunió, hi pot haver alguns ponents o inscrits que necessitin assistència en el viatge i durant l'esdeveniment. En aquest sentit, l'Eina E2-Model per al formulari d'inscripció, és la millor manera per establir la comunicació, atès que compta amb un apartat que pregunta específicament sobre les necessitats de mobilitat.

Per tenir clars els transports que volem i podem oferir, hem de recollir informació sobre el transport públic, les places d'aparcament reservades i el transport adaptat.

També hem d'assegurar-nos que el recorregut fins a l'entrada sigui accessible en distància, amplitud, paviment, il·luminació i proporcioni facilitats per a tothom, especialment per a algú en cadira de rodes o scooter.

- **Transport públic**

  Les ciutats amb bons serveis de transport públic no sempre són accessibles, haurem d'avaluar les opcions per tal d'informar els participants o planificar alternatives. La primera part de l'Eina E4-Checklist per avaluar una seu, serveix per pensar en el transport de proximitat. Ara bé, un cop triada la seu, és necessari tenir la informació detallada sobre "Com arribar-hi".

- **Places d'aparcament accessibles**

  Algunes persones amb mobilitat reduïda (PMR) potser voldran arribar amb el seu vehicle privat i requeriran places d'aparcament accessibles que els permetin fer una bona transferència del vehicle a la cadira i viceversa.

- **Taxi o vehicle adaptat**

  De vegades, el transport públic no és accessible per a tothom i cal comptar amb informació sobre serveis de taxi adaptat, tant si és un servei que volem oferir en els trajectes o com a part d'una activitat, com si és per a l'ús privat de la persona.

- **Autocars i minibusos adaptats**

  Quan utilitzem serveis d'autocar i minibús discrecional adaptats, haurem de tenir en compte una sèrie de circumstàncies per fer-ho possible. Per exemple, comprovar que els punts on encotxar i desencotxar són prou amplis i adequats per a una persona amb cadira de rodes.

  Pel que fa als vehicles, haurem de parlar amb l'empresa que presta el servei per assegurar que compleix amb el que necessitem.

- **Lloguer de cadires i scooters**

  Alguns establiments compten amb cadires de rodes en préstec, però pot ser que només en permetin l'ús dins del seu recinte. Per tant, abans de l'esdeveniment, necessitarem informació sobre empreses de lloguer de cadires de rodes i scooters. Avui dia és força senzill trobar proveïdors d'aquests serveis i, fins i tot, les farmàcies i les ortopèdies en lloguen.

- **Gossos d'assistència**

  Recordem que els usuaris de gos d'assistència, degudament identificat amb el carnet oficial i el distintiu de l'animal, tenen el dret d'accedir a qualsevol transport i que és il·legal i denunciable que el conductor no ho permeti.

Aneu a l'Eina:

E6	E6-Requisits de transport

4.3
Restauració i càtering

Els restaurants, hotels, centres de convencions, instal·lacions per a banquets i altres empreses ofereixen una varietat d'opcions de servei de restauració i càtering. Fer que aquests serveis siguin accessibles és important i cal tenir-ho en compte de cara a la planificació.

Com en altres temes que fan referència a l'accessibilitat, l'Eina E2-Model per al formulari d'inscripció, és una bona eina per preguntar sobre necessitats de dieta, al·lèrgies i intoleràncies alimentàries dels participants. Recordeu també preguntar-ho als ponents, presentadors, voluntaris o altres membres del personal.

Es pot donar el cas que alguns participants hagin de menjar fora de l'horari establert per als àpats. Per exemple, persones amb diabetis, embarassades o que han de prendre una medicació. Ens hem d'assegurar que hi hagi un lloc adequat on estigui permès menjar, que podria ser l'Espai Relax.

A nivell general, tindrem en compte els aspectes següents: espai de circulació; seients; taules; carta; assistència; al·lèrgies, intoleràncies i dietes; i bufets.

Aneu a l'Eina:

E7	E7-Requisits de restauració i càtering

4.4
Recursos d’accessibilitat

Hi ha un seguit de recursos que serveixen per **eliminar barreres comunicatives**, que impedeixen o dificulten l’accés a la informació.

Són aquells serveis complementaris que haurem d’incorporar si volem que el nostre esdeveniment o congrés sigui realment inclusiu i accessible.

Per què? Perquè **són un valor afegit** i milloren la recepció del missatge d’un nombre de persones molt més gran del que podem imaginar.

Cadascun d’aquests recursos d’accessibilitat compta amb una eina pròpia on s’hi detalla: què són, per a què serveixen, qui se’n beneficia i com implementar-los.

Amb l’excepció del servei d’interpretació en llengua de signes —que oferirem sota demanda si hi ha persones sordes signants, en la llengua que ho sol·licitin—, hauríem d’integrar la resta de recursos en qualsevol esdeveniment de manera normalitzada.

Subtitulació
És imprescindible per a les persones amb discapacitat auditiva però, alhora, és un bon recurs per a tothom, sobretot si no es domina l’idioma o en espais grans. Aneu a l’Eina:

E8	E8-Subtitulació

Bucle magnètic
Aquesta ajuda tècnica és indispensable per a persones usuàries de pròtesi auditiva, ja siguin audiòfons o un implant coclear. Com que la sordesa és una discapacitat poc visible, estarem afavorint a molta més gent de la que pensem. Aneu a l’Eina:

E9	E9-Bucle magnètic

Interpretació en llengua de signes
L’intèrpret de llengua de signes és aquell professional que actua com a pont de comunicació entre dues llengües, la llengua de signes i la llengua oral, i entre dues cultures, la comunitat sorda i la de les persones oïdores. Aneu a l’Eina:

E10	E10-Interpretació en llengua de signes

Audiodescripció
Traduir les imatges visuals en paraules és un recurs imprescindible per a les persones cegues, però també per qui no té accés directe a les imatges o no les pot veure amb nitidesa. Aneu a l'Eina:

E11	E11-Audiodescripció

Materials impresos en formats alternatius
Sovint, els materials impresos tenen un cos de lletra molt petit i difícil de llegir. Un document amb lletra ampliada i amb tipografia clara i ben contrastada, fa la lectura més amable per a tothom. Aneu a l'Eina:

E12	E12-Materials impresos en formats alternatius

4.5
Activitats paral·leles

En general, quan organitzem un esdeveniment tenim en compte les mesures d'accessibilitat només per a l'activitat central.

Però què passa amb el que és especial, complementari o paral·lel? I quan aquestes activitats les organitza algú altre, però estan relacionades amb la reunió principal?

Sopars, gales, recepcions, visites, concerts, discursos o altres activitats, també han de comptar amb les mesures d'accessibilitat pertinents i adequades al públic participant.

A qui beneficia?

Si volem un esdeveniment accessible en què tothom pugui participar-hi, ens haurem d'assegurar també que es compleix la cadena de l'accessibilitat en el cas de les activitats paral·leles. Recordem que si es trenca qualsevol baula de la cadena, l'experiència ja no és completa.

Quan hem d'aplicar mesures?

- **Seu:** si les activitats se celebren en un lloc diferent al de la reunió principal, haurem de comprovar que aquest nou espai compleix amb els estàndards d'accessibilitat que ens hem marcat com a organització.

  Com en el cas de la seu principal, el més recomanable és que fem una visita prèvia in situ per comprovar les característiques i el grau d'accessibilitat i complimentar els apartats pertinents de l'E4-Checklist per avaluar una seu.
- **Transport:** si es tracta d'un espai situat a una certa distància de la seu principal, haurem de revisar les opcions de transport accessibles, ja sigui des de la seu, com des dels diferents allotjaments, recollides a l'E6-Requisits de transport.
- **Restauració:** revisarem i ens assegurarem que es compleixen les disposicions detallades a l'eina E7-Requisits de restauració i càtering.
- **Actes diversos:** quan el desenvolupament d'un acte com ara un sopar, una gala o una recepció inclogui discursos, presentacions, projeccions, lliuraments de premis, etc., haurem de preveure els recursos d'accessibilitat necessaris.

  En l'apartat 4.4 Recursos d'accessibilitat, trobareu aquelles mesures necessàries per garantir la inclusió de totes les persones participants.
- **Activitats lúdiques i esportives:** a l'hora de proposar aquest tipus d'activitats, mirem d'oferir les que permetin la participació de tothom, sense exclusions. Per altra banda, fem que les mesures d'accessibilitat que ofereixi l'empresa que subcontractem siguin un punt de decisió.

5

Comuniquem i fem difusió

En comunicació hi ha un axioma que es basa en la progressió lògica de tres passos:

1. **Saber**
2. **Fer**
3. **Fer-ho saber**

Pot semblar un joc de paraules, però no ho és. Abans de comunicar, cal conèixer sobre el tema i haver fet alguna acció que en mereixi la difusió.

En aquest capítol hem arribat al tercer pas: ja hem après sobre accessibilitat (Saber) i ja l'hem incorporada en l'organització de l'esdeveniment (Fer). Ara toca donar a conèixer les bones pràctiques (Fer-ho saber).

5.1
Què hem de comunicar i com?

La millor manera de fer saber l'accessibilitat del nostre esdeveniment, és a través del web i les xarxes socials.

Més enllà del que ja s'ha dit en els apartats 2.1 (Declaració de compromís) i 2.3 (Importància del formulari d'inscripció) sobre les recomanacions per incloure referències a l'accessibilitat en el lloc web, aquí teniu altres suggeriments:

- A l'apartat del lloc web on es descriu la seu, es pot afegir una frase del tipus "La seu del congrés està lliure de barreres arquitectòniques i compta amb els següents recursos d'accessibilitat: bucle magnètic a les sales de reunions, espai de relaxació i préstec de cadires de rodes" (segons correspongui).
- A l'apartat de les FAQ hi hauria d'haver alguna pregunta sobre accessibilitat, del tipus "És accessible la seu del congrés?", i a la resposta, destacar que és un espai lliure de barreres i ben adaptat per a persones amb mobilitat reduïda.

  Una altra opció és fer una pregunta més concreta sobre les sessions a la sala de conferències, del tipus "Quins recursos d'accessibilitat s'han previst durant les sessions?", i a la resposta, explicar que hi haurà servei de subtitulació i aparells de so amplificat (segons correspongui).

Recordeu que a l'Eina 4, Checklist per avaluar una seu, les respostes afirmatives poden ser una font per a comunicar bones pràctiques d'accessibilitat.

- Una fotografia de l'entrada a un auditori on s'hi destaqui el rètol que indica l'existència de bucle magnètic (orella amb la "T"), pot ser molt il·lustrativa a les xarxes socials. Caldrà acompanyar-la d'una frase del tipus "Al congrés (nom) tenim cura de les persones amb discapacitat auditiva".

Tot el que ve a continuació, dins del capítol 5, són pautes i recomanacions per comunicar millor i de manera més accessible, per tal que el nostre missatge arribi a la màxima audiència.

5.2
Pautes de llegibilitat

Llegibilitat fa referència a la forma i el disseny gràfic dels textos que produïm, per tal que siguin fàcils i agradables de llegir. Parlem dels aspectes següents:

- Contrast entre la lletra i el fons
- Tipografia
- Cos o tamany de la lletra
- Alineació del text
- Interlineat i interlletrat

Aquestes pautes són aplicables a tota mena de suports i documents, ja siguin digitals o impresos. Si les incorporem als nostres textos, estarem facilitant la lectura a tothom, especialment a les persones amb baixa visió o dislèxia.

La llegibilitat és un dels dos components de l'anomenada "lectura fàcil", que té en compte els aspectes purament formals de disseny gràfic. El segon component és la lecturabilitat, que fa referència als aspectes lingüístics de contingut: to de la redacció, sintaxi, terminologia, llargària de les oracions, etc. Recordem que un text clar i curt sempre arriba més fàcilment a un públic més ampli.

Aneu a l'Eina:

E13	E13-Pautes de llegibilitat

5.3
Llocs web i xarxes socials

Quan comuniquem, hem de tenir en compte el màxim de persones, incloses les persones amb discapacitat. Podem pensar que no són el nostre públic i que no interactuaran amb el lloc web o les xarxes socials. Però atès que hi ha moltes discapacitats invisibles i, si ho tenim en compte, podrem ampliar el nostre abast.

Lloc web

La celebració d'un congrés o d'un esdeveniment sovint comporta la creació d'un lloc web nou i específic per a l'ocasió. Tenim una oportunitat d'or, fer-lo accessible i usable des de l'inici.

És molt més fàcil incorporar les pautes d'accessibilitat quan es programa un nou lloc web, que no pas eliminar, a posteriori, les barreres digitals en un lloc web ja existent.

Què és un lloc web accessible?

És aquell que no té barreres i garanteix la navegació a qualsevol tipus d'usuari, independentment de:

- Les seves habilitats
- El dispositiu que utilitzi (ordinador, tauleta, telèfon mòbil, etc.)
- El navegador que faci servir
- L'entorn en què es trobi (sorollós, baixa il·luminació, etc.)

- La manera d'interactuar amb el lloc web: no tothom fa servir el ratolí o el cursor visual. Hi ha qui navega exclusivament a través del teclat, o bé utilitza un lector de pantalla, etc.

L'accessibilitat i el disseny atractiu poden anar de la mà?

Perfectament! Només cal que la programació i el disseny es facin tenint en compte les pautes WCAG 2.1 de contingut accessible que dicta la WAI (Web Accessibility Initiative), una comissió o grup de treball dins del W3C (World Wide Web Consortium) que vetlla per l'accessibilitat dels llocs web i els entorns digitals.

Aneu a l'eina:

E14	E14-Com fer que un lloc web sigui accessible

Avantatges d'un lloc web accessible

- **Augment de la usabilitat** o facilitat en la navegació: una pàgina usable pot no ser accessible. En canvi, una pàgina accessible sempre serà usable. Això implica que la navegació és més fàcil i còmoda per a qualsevol usuari.
- **Millora en la indexació de cercadors** i posicionament SEO: mesures com les alternatives textuals i una bona estructuració semàntica dels continguts, faciliten que els motors de cerca trobin la informació amb més agilitat i precisió.
- **Ampliació del públic objectiu:** a una pàgina accessible s'hi pot connectar tothom des de qualsevol terminal. Això fa que el nombre d'usuaris potencials augmenti considerablement.
- **Imatge de marca:** la responsabilitat social corporativa és, cada cop més, una exigència inapel·lable.
- **Compliment de la llei**, per últim i molt important: la normativa vigent obliga les institucions, empreses públiques i empreses que rebin subvencions de les administracions a fer que els seus llocs web siguin accessibles.

Xarxes socials

En l'àmbit digital, la comunicació a través de les xarxes socials és cada vegada més present. La consciència creixent de la importància que té l'accessibilitat ha fet que les plataformes incorporin més mesures i mecanismes.

Si volem estar al dia, ens convé consultar l'apartat d'accessibilitat de cada xarxa per conèixer amb detall les ajudes de què disposen i com aplicar-les.

La gestió de les xarxes socials professionals sovint la fa la figura del Community Manager, però també és molt habitual fer-la directament de manera individual i autònoma. En qualsevol cas, hi ha unes pautes generals que s'apliquen a la majoria de continguts publicats, independentment de la xarxa social que utilitzem.

Aneu a l'Eina:

E15	E15-Com publicar continguts accessibles a les xarxes socials

5.4
Documents

En un esdeveniment tothom ha de tenir accés als continguts, independentment de les seves limitacions personals, tecnològiques o d'entorn. Un lloc web accessible on els documents que hi pengem no ho són, deixa de ser-ho. Les barreres digitals són difícils de detectar perquè els documents contenen una estructura oculta, més enllà de les nostres pantalles.

A l'Eina 16 us proposem pautes per crear documents accessibles en Word i PowerPoint. Seguir pautes, com ara indicar l'idioma del text, permetrà que un lector de pantalla hi assigni la veu corresponent.

Una vegada generat el document base, haurem d'assegurar-nos que continuï sent accessible quan el convertim a PDF. Un document PDF és un estàndard que es compon d'etiquetes i regles pròpies, que haurem d'aplicar i revisar per garantir-ne l'accessibilitat.

A més a més, els motors de cerca indexen millor i prioritzen els documents elaborats de manera correcta enfront dels que no ho estan i, per tant, millorarem el posicionament SEO i l'abast dels nostres documents.

Aneu a l'Eina:

E16	E16-Com crear documents accessibles

5.5
Terminologia

Les paraules són importants. Tota terminologia va associada a certes connotacions i és objecte de debat. La societat evoluciona i l'ús d'un terme o d'un altre, també. L'acceptació de la diferència i les polítiques d'inclusió social exigeixen una nova visió: l'ús de termes positius, respectuosos i no connotats.

Utilitzar un llenguatge adequat en l'àmbit de l'accessibilitat respon, entre d'altres, a:

- Prioritzar la persona per davant de la discapacitat
- Evitar eufemismes i defugir el paternalisme
- Rebutjar els termes obsolets, ofensius o pejoratius

La Convenció Internacional de l'ONU va adoptar el 2006 el terme **persones amb discapacitat** per fer referència als individus amb limitacions funcionals, i així ho recull la normativa legal vigent.

En la nostra parla quotidiana, sovint tenim dubtes i cometem errades involuntàries a l'hora de referir-nos al món de les discapacitats. Ningú no vol ofendre i tothom vol ser respectuós; l'únic que hi ha és desconeixement.

Aneu a l'Eina:

E17	E17-Taula de terminologia adequada

5.6
Ponències

Les ponències i les sessions de treball són el nucli d'un congrés. Quan el comitè científic de l'organització selecciona els temes i els experts que formaran part del programa, sovint es posa el focus exclusivament en el contingut de les conferències i en el perfil dels ponents. Òbviament el "què" i el "qui" són essencials, però el "com" es comunica, també.

Si incorporem criteris d'accessibilitat en la presentació de ponències, ajudarem a millorar la comunicació entre el conferenciant i l'audiència. Ens referim a un seguit d'aspectes formals que l'orador ha de tenir en compte perquè el seu missatge arribi a tothom amb la màxima claredat i de la manera més fluïda possible.

Són recomanacions molt senzilles i fàcils de posar en pràctica. La persona referent d'accessibilitat haurà de fer-les arribar amb antelació als ponents i persuadir-los explicant-los-hi el valor afegit que aportaran a les seves intervencions.

En el cas de conferenciants o ponents amb discapacitat, preguntarem quin suport necessiten i els proveirem de l'ajuda necessària durant la presentació.

Aneu a l'Eina:

E18	E18-Recomanacions per als ponents sobre presentacions accessibles

5.7
Equip i personal de suport

L'atenció a l'usuari és un pilar bàsic de la comunicació. En el cas de les persones amb discapacitat, encara és més essencial rebre un tracte adequat i respectuós.

Recordem que les barreres actitudinals són les que poden generar situacions més frustrants. També són les més evitables. Només cal una formació bàsica per evitar actituds i comportaments erronis que, si bé poden partir de bones intencions, gairebé sempre són fruit del desconeixement.

Si volem que el nostre esdeveniment sigui una experiència grata per a tothom, cal tenir un equip organitzador conscienciat i un personal d'atenció al públic informat i format.

- Informació, perquè han de conèixer els recursos d'accessibilitat disponibles: saber quins són, quina finalitat tenen i com s'utilitzen.
- Formació, perquè interactuar amb persones que tenen alguna discapacitat, pot generar situacions incòmodes quan no s'hi està habituat o es desconeixen les pautes per a un tracte adequat.

Aneu a l'Eina:

E19	E19-Recomanacions sobre el tracte amb persones amb discapacitat

6

Avaluem per millorar en el futur

Valorar l'accessibilitat **després** de l'esdeveniment, és essencial si volem avançar i deixar un **llegat** que ens permeti millorar en el futur.

Aquesta serà la darrera tasca de la persona referent d'accessibilitat. Les seves funcions abans, durant i després de l'esdeveniment ja s'han detallat a la taula del capítol 2.2.

Cal fer l'avaluació de les actuacions en matèria d'accessibilitat a dos nivells: externament i internament.

1. **Externament**: obtenir la retroalimentació dels participants i ponents, especialment d'aquelles persones que van manifestar en el formulari d'inscripció alguna necessitat específica de mobilitat, de comunicació o de dieta.

   Per donar l'opció als participants que puguin valorar i alhora expressar comentaris, proposem formular dues preguntes:

   - Si heu fet ús dels serveis o recursos d'accessibilitat, com els valoreu? (excel·lent, bé, acceptable o malament)?

   - Teniu algun comentari o suggeriment de millora? (Resposta oberta).

   A continuació teniu un exemple il·lustratiu en format taula.

Valoreu el nivell d'accessibilitat dels serveis de l'1 (no acceptable) al 4 (excel·lent)

Valoració	1	2	3	4
Usabilitat web	○	○	○	○
Allotjament PMR	○	○	○	○
Transport adaptat	○	○	○	○
Subtitulació	○	○	○	○
Bucle magnètic	○	○	○	○
Interpretació LS	○	○	○	○
Audiodescripció	○	○	○	○
Dieta especial	○	○	○	○
Actitud i tracte del personal	○	○	○	○

Algun comentari o suggeriment de millora?

2. **Internament:** és imprescindible l'autoavaluació en el si del comitè organitzador. Tanmateix, tinguem en compte també la veu del personal auxiliar que ha estat atenent directament els congressistes, ja sigui a l'hospitality desk, a la cafeteria o en els trasllats amb autocar, entre d'altres. Els comentaris sobre la seva experiència directa seran molt valuosos.

   Per altra banda, cal que recordem que totes les accions que fem a posteriori també hauran de respectar les pautes i recomanacions d'accessibilitat. Per exemple: enviar l'enquesta de satisfacció, redactar les actes de les sessions, o penjar a les xarxes socials els vídeos enregistrats del congrés.

   Per últim, hem d'acabar fent una breu **memòria** d'ús intern per tenir documentat tot el que fa referència a l'accessibilitat de l'esdeveniment. Aquest darrer pas és importantíssim per deixar un llegat que ens ha de servir per a introduir millores en el futur.

Aneu a l'Eina:

E20	E20-Memòria d'accessibilitat de l'esdeveniment

7

Caixa d’eines

E1
Símbols d’accessibilitat

A continuació trobareu els símbols d’accessibilitat més importants i més utilitzats.

Per una banda, els quatre símbols principals:

La cadira de rodes, per a l’accessibilitat motriu o física, que identifica les persones amb mobilitat reduïda (PMR).

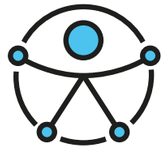
L’ull, per a l’accessibilitat visual.

L’orella, per a l’accessibilitat auditiva.

Les dues cares, per a l’accessibilitat intel·lectual o psíquica.

Tradicionalment, el símbol internacional de l’accessibilitat (SIA) ha estat la cadira de rodes, però aquest només fa referència a la mobilitat. És per això que cada cop més s’està imposant el nou símbol d’accessibilitat global, amb la representació d’una persona.

Les dues versions més àmpliament utilitzades són aquestes:



Nou símbol proposat per l’ONU, inspirat en l’home de Vitruvi, que engloba totes les necessitats d’accessibilitat.

Estilització de l’anterior, sobretot utilitzat per a l’accessibilitat a l’entorn digital.

A continuació trobareu les icones més utilitzades per representar els diferents recursos d’accessibilitat.

La lletra “A” amb el signe “+”, per a l’ús de macrocaràcters o lletra ampliada i ajudes òptiques.

Els sis punts, per al sistema de lectoescriptura braille.

La mà per als elements tàctils i tot allò que es pot tocar.

La pantalla amb subtítols, per a la subtitulació.

Les sigles “AD” amb les ones sonores, per a l’audiodescripció.

El gos amb arnés per als gossos d’assistència, no només els gossos pigall de les persones cegues.

L’orella amb les ones sonores, per al so amplificat individual.

L’orella amb la lletra “T”, per al bucle magnètic o bucle d’inducció.

Les sigles “LS” formant una mà, per a la llengua de signes.

De tots aquests símbols, n’hi ha dos que són universalment reconeguts: el SIA (cadira de rodes) i el de l’ONU (home de Vitruvi).

En un segon nivell hi ha un seguit de símbols que són àmpliament utilitzats: orella, orella amb la lletra “T”, sis punts per al braille, “AD” per a l’audiodescripció i l’estilització de l’home de Vitruvi per a l’accessibilitat digital. Pel que fa a la resta, existeixen diferents versions gràfiques sense acord global. Per exemple, l’ull de l’accessibilitat visual, de vegades es representa amb la figura d’un home amb un bastó de persona cega. També hi ha el cas de la llengua de signes, que també es representa amb dues mans.

Si implementem algunes de les mesures d’accessibilitat esmentades, es recomana que en fem la màxima difusió utilitzant els símbols corresponents.

On podem incloure aquests símbols?

- En el programa del congrés, si s’ha dissenyat amb lletra ampliada, el símbol de la lletra “A” i el signe més.
- Al lloc web de l’esdeveniment, si compleix els requisits d’accessibilitat, el símbol estilitzat de l’home de Vitruvi.
- A l’hospitality desk, el símbol del gos amb l’arnés amb la frase: “Els gossos d’assistència són benvinguts.”
- A l’entrada a les sales, si tenen bucle magnètic, el símbol de l’orella i la lletra “T”.

E2
Model per al formulari d'inscripció

El formulari d'inscripció és un bon espai on exposar les mesures d'accessibilitat que adoptarem durant l'esdeveniment, si ja les coneixem. També és un contacte directe amb els participants potencials (tant ponents com delegats) per indagar sobre les seves necessitats específiques.

Un **text d'inici** pot ser efectiu. Per exemple:

> "Aquest esdeveniment vol ser inclusiu i accessible per a tots els participants. Per assegurar-nos de satisfer les vostres necessitats específiques, podeu emplenar aquest formulari d'inscripció. Les vostres respostes ens ajudaran a fer les adaptacions adequades perquè pugueu gaudir plenament de l'esdeveniment."

A l'hora de fer **les preguntes** dins del formulari d'inscripció, haurem de trobar la fórmula que més s'ajusti a les necessitats que volem detectar, per mirar de resoldre-les. En aquest sentit, és útil preguntar a quins actes o activitats assistiran, per tal de preveure els ajustos necessaris en cada cas.

Quan preguntem si tenen algun requeriment extra, ens haurem de referir a tres aspectes principals: mobilitat, comunicació i dieta.

Les preguntes poden ser:

- Una sola pregunta, general i oberta, deixant un espai per als aclariments dels participants. Per exemple:

  > "Si teniu algun requeriment específic de mobilitat, de comunicació o de dieta, us agrairem que ens ho feu saber al requadre següent."

- Més directes i específiques, incidint en cada apartat, en què es proposi el que estem disposats a oferir i en què es deixi espai per als aclariments.

  Per exemple:

  1- Teniu alguna necessitat específica de mobilitat?
  Marqueu les opcions que corresponguin:

  - Reserva de plaça d'aparcament accessible
  - Habitació d'hotel adaptada
  - Cadira de rodes en préstec
  - Assistència en els desplaçaments
  - Transport adaptat
  - Altres necessitats relacionades amb la mobilitat (si us plau, especifiqueu-les).

2- Teniu algun requisit específic de comunicació durant la conferència?
Marqueu les opcions que corresponguin:

- Subtitulació
- Bucle magnètic
- Interpretació en llengua de signes
- Audiodescripció
- Materials impresos en lletra ampliada
- Materials impresos en braille
- Altres (si us plau, especifiqueu-los)

3- Teniu alguna necessitat alimentària especial?
Marqueu les opcions que corresponguin i especifiqueu-ne els detalls:

- Al·lèrgia a…
- Intolerància a…
- Dieta vegana
- Dieta vegetariana
- Cuina kosher
- Cuina halal
- Altres (si us plau, especifiqueu-les)

4- Altres requeriments d'accessibilitat que no estiguin contemplats en el formulari? Per exemple, si porteu gos d'assistència o viatgeu amb el vostre assistent personal. Si us plau, especifiqueu-los.

Així mateix, haurem d'establir una **data límit** per a les sol·licituds d'adaptacions. Per exemple:

> "Per tal de poder atendre adequadament les vostres necessitats, us preguem que respongueu al formulari abans del (dia concret, dues setmanes abans de l'inici de l'esdeveniment)."

Finalment, és essencial donar el **contacte de la persona referent**. Per tant, facilitarem un correu electrònic, que pot ser genèric, tipus info@ o accessiblitat@, un telèfon i, a ser possible, el nom de la persona a qui s'hauran d'adreçar. Per exemple:

> "Si teniu algun comentari o alguna pregunta addicional, podeu contactar (nom de la persona), a través del correu electrònic (info@) o trucant al telèfon (número)."

També podem afegir-hi una **frase final** on els diem que els contactaran. Per exemple:

> "I ens posarem en contacte per confirmar la recepció de la vostra sol·licitud."
> "La nostra persona referent d'accessibilitat us contactarà per confirmar la recepció de la vostra sol·licitud."

En el cas dels ponents

Hem de tenir en compte que els ponents també poden tenir necessitats especials. Per tant, a més de preguntar-los els requisits tècnics que tinguin a nivell de projecció, de so, d'accés a internet, etc. també ho haurem de fer a nivell d'accessibilitat per a la presentació i, si és necessari, sobre necessitats alimentàries o de mobilitat. Per exemple:

"Necessiteu alguna adaptació específica d'accessibilitat durant la vostra presentació?

Marqueu les opcions que corresponguin:

- Escenari accessible per a cadires de rodes
- Requisits de mobiliari (taula, seient, faristol, etc.)
- Subtitulació
- Bucle magnètic
- Interpretació en la llengua de signes
- Audiodescripció
- Altres (si us plau, especifiqueu-les)

Si teniu algun comentari o alguna pregunta addicional, podeu contactar (nom de la persona), a través del correu electrònic (info@) o trucant al telèfon (número)."

E3
Com fer que un esdeveniment virtual sigui accessible

Per tal de fer els nostres esdeveniments més inclusius, ens hem d'assegurar que les reunions virtuals també siguin accessibles per a tothom.

En aquest sentit, l'accessibilitat no és un tema d'última hora, sinó que forma part del procés de planificació des de l'inici.

Passos previs

0. Triem una plataforma accessible (Zoom i Microsoft Teams ho són, per exemple) que doni suport a persones amb discapacitat:
    - Ha de ser compatible amb dispositius d'assistència com ara lectors de pantalla.
    - Ha de ser navegable sense l'ús d'un ratolí, només amb el teclat.
    - Ha de permetre l'ampliació de la pantalla.
    - Ha de facilitar l'ús de subtitulació. L'amfitrió o administrador haurà d'activar l'opció a l'inici de la sessió, i l'usuari podrà triar si la utilitza o no.
    - En el cas de plataformes que compten amb subtitulat autogenerat, cal recordar que la qualitat és inferior a la d'un professional. En tot cas, s'ha avançat força amb l'anglès i el castellà, però el català encara no compta amb el mateix grau de qualitat.

- Aquest sistema també permet registrar els subtítols en la gravació, revisar-los a posteriori i comptar amb un vídeo final prou accessible per penjar al nostre lloc web o a les xarxes socials.

- Quan anunciem l'esdeveniment, hem de comunicar quina és la plataforma escollida i destacar les mesures d'accessibilitat que ofereix.
- El formulari d'inscripció és un bon espai on preguntar si hi ha altres requeriments, i on afegir el contacte de la persona referent d'accessibilitat. Cal establir una data límit per a la recepció d'aquestes sol·licituds.
- És convenient preveure qui supervisarà i farà el seguiment de l'accessibilitat durant la reunió. Sovint, serà la mateixa persona que fa d'amfitrió o de moderador.
- Algunes persones necessiten conèixer els materials amb antelació per adaptar-se'ls, si és necessari. En aquest cas, compartirem tot el material abans de la reunió (PDFs, presentacions de PowerPoint, fulls d'Excel, gràfics, vídeos, etc.).

- Recomanem utilitzar un llistat breu de bones pràctiques per als moderadors, amfitrions i persones que intervinguin en l'esdeveniment:
  - Parlar a través d'un micròfon amb auriculars, no en obert. Això permet una millor audició per a tothom i és especialment rellevant per a les persones amb dèficit auditiu o amb poc coneixement de la llengua, també per als professionals, com ara els intèrprets, i per als propis ponents a l'hora d'escoltar les preguntes del públic.
  - És recomanable escollir un entorn o un fons el més neutre possible. Una bona opció és l'ús d'un fons difuminat o borrós. Això millora l'atenció i evita les distraccions dels assistents, també facilita la lectura dels subtítols.
  - Quan una persona intervé, ha de tenir sempre la càmera activada i el rostre ben il·luminat. Això millora la comunicació i permet a l'audiència saber qui està parlant. És especialment rellevant per a la lectura labial de les persones amb dèficit auditiu o amb poc domini de la llengua.
  - Regular el volum i la velocitat de l'expressió oral. Això millora la recepció del públic en general, especialment de les persones amb dèficit auditiu o poc coneixement de la llengua i dona temps als intèrprets per fer la seva feina.

- Convidar a fer ús de la “regla dels sis segons” que considera les pauses de fins a sis segons una bona pràctica per donar temps a processar la informació. Això fa que la sessió sigui més amable i és especialment recomanable quan s’obre un nou document en pantalla, així com quan es rep o es respon una pregunta.
- Descriure les imatges que continguin les presentacions (PDFs, presentacions de PowerPoint, fulls d’Excel, gràfics, vídeos, etc.). Això assegura la comprensió de les persones cegues o amb baixa visió, així com de qui no té prou cobertura o una pantalla massa petita per rebre les imatges amb prou qualitat.
- Audiodescriure els vídeos. A una persona cega, un vídeo només amb imatge i música de fons, no li aporta res i li resulta frustrant.
- Subtitular els vídeos que es presentin. A més de la subtitulació de la pròpia sessió, és necessari que el material audiovisual també compti amb subtítols per a les persones amb dèficit auditiu o poc domini de la llengua.

Quan estem en línia

- Presentem la reunió, expliquem l’ordre del dia i detallem la durada de la sessió, així com les mesures d’accessibilitat disponibles i com s’hi pot accedir (per exemple, activant la subtitulació).
- Establim normes que afavoreixin l’accessibilitat per a tots els participants, com ara:
  - Silenciar el micròfon quan no estiguin parlant.
  - Tenir la càmera encesa, si s’hi senten còmodes.
  - Regular el volum i la velocitat de l’expressió oral quan hagin d’intervenir.
  - Explicar que, qui vulgui, pot aplicar la “regla dels sis segons” per donar temps a la reflexió sense sentir-se pressionat pel silenci.
- Per facilitar l’accés als documents que s’estan compartint en pantalla, els podem penjar simultàniament al xat i comunicar-ho obertament a tothom.
- Si s’utilitza el xat per a debats, llegim els comentaris en veu alta perquè tothom pugui assabentar-se’n.
- Si les preguntes es fan oralment, ens assegurarem que s’utilitza el micròfon per tal de facilitar-ne la comprensió de tothom.

Recomanacions de futur

- Fem una valoració amb els organitzadors de la reunió i revisem els comentaris dels participants.
- Identifiquem què ha funcionat i què no.
- Incorporem els comentaris en la planificació de la següent reunió.

Prioritzant l'accessibilitat i involucrant activament els membres amb discapacitat, podem crear reunions virtuals que siguin inclusives, acollidores i que permetin a tots els assistents participar-hi plenament.

Enllaços d'interès a internet

- Selecting an accessible remote platform
- Accessibilitat a la plataforma Zoom
- Accessibilitat a la plataforma Microsoft Teams

E4
Checklist per avaluar una seu

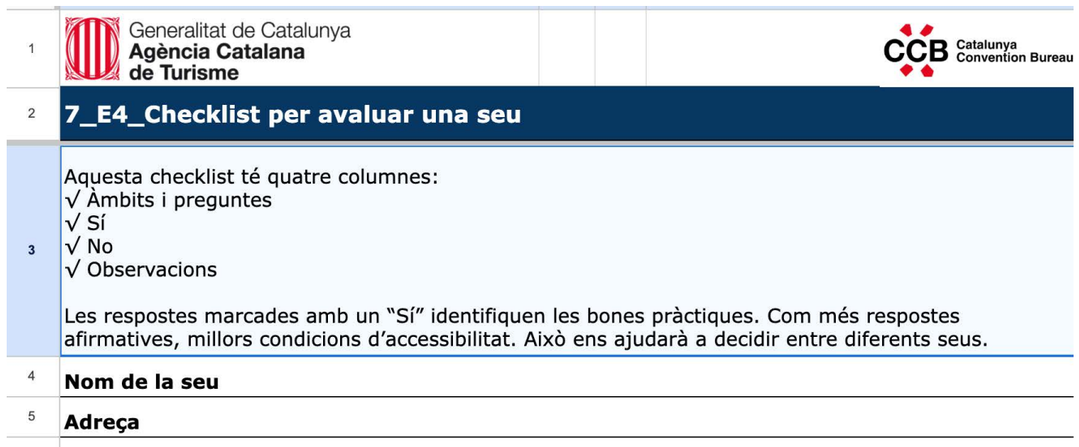
Aquesta eina —igual que la següent— és un full d'Excel que té un enllaç extern. Això us permetrà emplenar-lo sense necessitat d'imprimir-lo amb paper.

És un qüestionari de 87 preguntes clares i directes, agrupades en diferents apartats segons si es tracte d'un espai (entorn exterior, vestíbul, lavabos, sala de reunions, etc.) o d'un tema (lloc web, personal).

L'objectiu és disposar d'una eina didàctica i senzilla, sense tecnicismes, i fàcil de contestar (Sí o No). Com més respostes afirmatives, millors condicions d'accessibilitat.

Important: L'apartat "Sales de reunions" s'ha d'emplenar tantes vegades com sales hi hagi.

Aneu a l'Excel de E4-Checklist per avaluar una seu



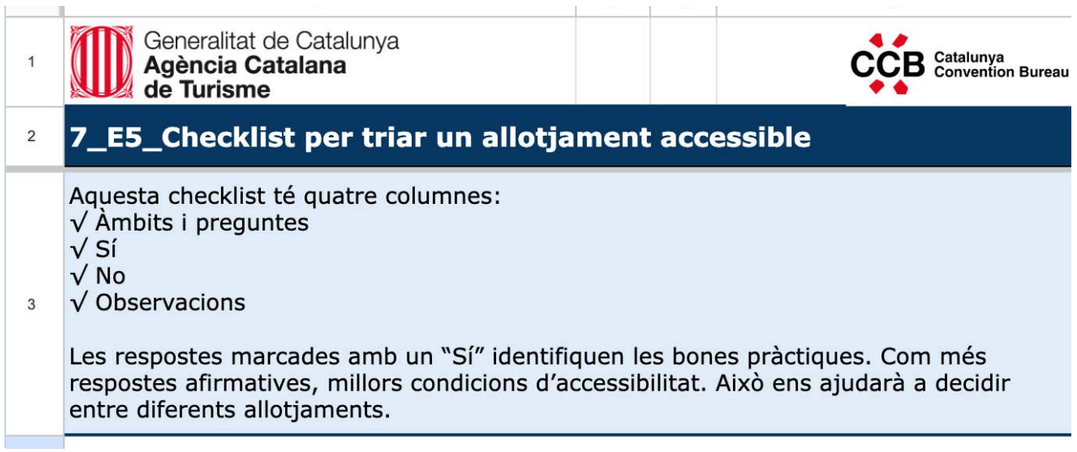
E5
Checklist per triar un allotjament accessible

Aquesta eina —igual que l'anterior— és un full d'Excel que té un enllaç extern. Això us permetrà emplenar-lo sense necessitat d'imprimir-lo amb paper.

És un qüestionari de 82 preguntes clares i directes, agrupades en diferents apartats, segons si es tracte d'un espai de l'hotel (recepció, habitació, lavabo de l'habitació adaptada, restaurant i cafeteria, etc.) o d'un tema (lloc web, personal).

L'objectiu és disposar d'una eina didàctica i senzilla, sense tecnicismes, i fàcil de contestar (Sí o No). Com més respostes afirmatives, millors condicions d'accessibilitat.

Aneu a l'Excel de E5-Checklist per triar un allotjament accessible



E6
Requisits de transport

A continuació, trobareu les particularitats dels diferents mitjans utilitzats normalment i què ens cal saber de cadascun d'ells.

Transport públic

Els mitjans de transport públic més habituals són el metro, l'autobús i el tramvia. Per llei, estan obligats a ser accessibles per a PMRs. Avaluem les rutes més freqüents, com ara des de l'aeroport o des dels hotels, fins a la seu.

En què ens hauríem de fixar?

- Distàncies curtes a peu entre tots els punts.
- Encreuaments segurs i accessibles (per exemple, amb semàfors acústics).
- Enllumenat, paviments antilliscants i encaminaments.
- Voreres amples en tot el recorregut.
- Ascensors i/o rampes amb passamà com a alternativa a escales i graons.
- Senyalització amb bon contrast i lletra gran i clara.
- Màquines de venda de bitllets accessibles per a persones amb discapacitat sensorial o en cadira de rodes.
- Validadores accessibles en cadira de rodes.
- Accés a nivell, rampa o ascensor al tren o autobús.
- Espai suficient perquè les cadires de rodes estiguin ancorades i segures dins del vehicle.
- Seients prioritaris i senyalitzats per a persones amb discapacitat.
- Anuncis visuals i acústics de les parades.
- Horaris i freqüències.

Qui se'n beneficia?

La informació recollida serà vàlida per a tots els participants i ho haurem d'especificar en la comunicació sobre "Com arribar", on hi inclourem els enllaços als llocs web i a les aplicacions mòbils dels transports.

Places d'aparcament accessibles

És important remarcar que les places d'aparcament accessibles estan reservades exclusivament als titulars de la targeta oficial d'aparcament per a persones amb discapacitat, d'ús individual.

Què permet aquesta targeta?

Està pensada per a facilitar la circulació, l'autonomia personal i la integració de les persones amb mobilitat reduïda i, si s'exposa la targeta original en un lloc visible, dona dret a:

- Circular amb qualsevol vehicle amb què viatgi la persona titular.

- Aturar momentàniament el vehicle en qualsevol punt de la via pública, sempre que no impedeixi la circulació de vehicles o vianants.
- Estacionar sense limitació de temps a les places amb horari limitat, així com en zones de càrrega i descàrrega.
- Utilitzar la targeta a tots els municipis de Catalunya, a la resta de l'Estat i als països membres de la Unió Europea.

Què hem de fer?

En el cas de la seu, l'hotel, el restaurant, l'espai de lleure, etc. que utilitzem, ens hem d'assegurar que compten amb places reservades, que són les necessàries per a les peticions que hem rebut i que estan ben senyalitzades. Caldrà informar l'establiment sobre el nombre de reserves i el nom dels titulars.

En el cas de les **persones interessades**, haurem d'informar sobre:

- L'adreça de l'entrada a l'aparcament.
- El procediment, en cas que n'hi hagi algun de particular.
- La ubicació i el número de la plaça reservada.
- El cost, si escau. Per evitar qualsevol discriminació, haurem d'oferir les mateixes condicions que proposem a la resta de participants.
- El telèfon i el correu electrònic de la persona de contacte.

Un taxi o un vehicle adaptat

Algunes persones voldran integrar-se amb el grup, però d'altres preferiran fer el trajecte per separat per no cridar l'atenció o incomodar.
És en el segon cas quan ens caldrà un taxi o un vehicle adaptat per als trajectes, o com a part d'una activitat. Sigui com sigui, haurem de preguntar directament a la persona sobre les seves preferències i tenir cura de no discriminar-la o ofendre-la amb el tema del transport.

En què ens hauríem de fixar?

- Diferents opcions de taxi o de vehicles accessibles amb les dades completes i els enllaços al lloc web o a l'aplicació mòbil.
- Informació sobre la disponibilitat del servei (per exemple, servei 24 hores).
- Informació sobre els requisits de reserva anticipada (per exemple, 48 hores d'antelació) i qualsevol limitació del servei.

Recordem que alguns usuaris de cadira de rodes no poden fer la transferència al seient del vehicle, i d'altres sí. Per tant, això determinarà el tipus de vehicle adaptat que necessitarem.
Per als participants que vulguin utilitzar aquest servei pel seu compte, haurem d'informar-los degudament, tal com fem amb la resta de mitjans de transport.

Autocars i minibusos adaptats

L'empresa ens ha d'assegurar que els seus autocars i minibusos s'adapten a les necessitats dels nostres usuaris.

També, i molt important, que els seus conductors han rebut la formació necessària sobre el tracte amb persones amb discapacitat i que coneixen a fons el sistema d'adaptació específic del seu vehicle.

En què ens hauríem de fixar?

- La plataforma elevadora, l'entrada i l'espai dins l'autocar són adequades.
- El pes total del passatger + la cadira no supera la capacitat màxima de pes de la plataforma.
- Si utilitzem autocars o minibusos adaptats, haurem de preveure que els llocs per encotxar i desencotxar reuneixin les condicions necessàries per fer-ho. Per últim, és important a l'hora de planificar els horaris, tenir en compte que cada parada requerirà més temps i allargarà la durada del trajecte.

Lloguer de cadires i scooters

Com a organitzadors, ens pot passar que en alguns casos ens calgui llogar una cadira de rodes o un scooter.

Qui se'n beneficia?

- Una PMR que en el seu entorn habitual no necessita cadira de rodes, però quan viatja li cal per a distàncies més llargues que les habituals.
- Una PMR a qui la companyia de transport ha malmès o extraviat la seva cadira de rodes o scooter.
- Persona lesionada temporalment que vol seguir les activitats programades.
- Participants en una activitat amb distàncies llargues que no poden recórrer a peu.

En què ens hauríem de fixar?

- Diferents opcions de lloguer amb les dades completes i els enllaços al lloc web o l'aplicació mòbil.
- Tipus de material, disponibilitat i requisits de reserva.
- Tarifes i horaris (recollida i retorn).

En tot cas, ens haurem de posar en contacte amb la persona i fer els ajustos necessaris a la logística del transport.

E7
Requisits de restauració i càtering

Accessibilitat vol dir que cada espai sigui còmode i acollidor per a tothom. Eliminar barreres i preveure les necessitats de cadascú són accions clau per incloure a tothom als espais de menjar i d'interacció entre participants. A continuació trobareu algunes pautes essencials per aconseguir-ho:

Espai de circulació

Comproveu que l'espai entre les taules, els bufets de menjar, les barres i els espais per seure sigui prou ample per moure's amb cadira de rodes, scooter, crosses o gos d'assistència, especialment quan les cadires sobresurten perquè estan ocupades.

Quan una persona en cadira de rodes ha de seure a la taula d'un restaurant o d'una sala, ens hem d'assegurar que l'itinerari per arribar-hi a través del menjador és perfectament accessible.

Seients

Les zones de menjador han d'incloure alguns seients per als usuaris de cadira de rodes i scooters, distribuïts uniformement per tota la sala. Sempre que sigui possible, hem de mirar de no relegar a una única zona les PMRs i incloure-les amb la resta del grup.

En moments especials com ara les pauses-cafè, els còctels o els àpats a peu dret, on se solen posar taules altes que no són accessibles per a tothom, cal preveure seients i taules d'alçada adequada per a qui ho necessiti. Per a les persones que romanen a la cadira de rodes o al scooter per menjar, podem retirar fàcilment algun seient i allotjar-los a taula amb total naturalitat.

En cas que la persona decideixi fer la transferència a un seient de la sala, haurem de tenir previst el lloc d'emmagatzematge del seu dispositiu de mobilitat. És molt important demanar sempre permís a la persona usuària abans de traslladar la seva cadira de rodes, scooter, crosses, cotxet, etc. a una zona que estigui fora del pas d'altres usuaris i cambrers, i explicar-li exactament on ho deixarem.

Taules

Han de permetre un espai inferior lliure per a les cames de mínim 70cm d'alçada i 60cm de fons per permetre l'aproximació amb cadira de rodes. Pel que fa a la part superior, l'alçada màxima de la taula ha de ser de 85cm per permetre una bona visió des de la cadira.

Per a la manipulació al damunt d'una taula, el màxim és 70cm de profunditat, i això és especialment rellevant en bufets, per tal que els participants puguin abastar fàcilment els aliments.

Carta

Quan servim un àpat, és aconsellable comptar amb el menú escrit, tant a taula com a l'inici de la línia d'un bufet, per ajudar les persones amb restriccions o preferències alimentàries a prendre decisions.

També caldrà afegir-hi indicacions dels plats proposats, amb el detall del que contenen a nivell d'ingredients i de possibles al·lèrgens.

La carta d'aliments s'ha d'imprimir en paper no lluent, amb lletra ampliada i ben contrastada i, si és el cas, incloure-hi el braille.

Assistència

Algunes persones amb discapacitat poden necessitar assistència, especialment als bufets. Per oferir-los-hi, preguntem abans i esperem una resposta o indicació de la persona sobre les seves necessitats.

Haurem d'assegurar-nos que els cambrers i el personal de sala han rebut formació sobre com tractar persones amb discapacitat, i que poden respondre a preguntes detallades sobre els aliments i el seu procés d'elaboració.

- **Persones cegues**

  Les persones cegues o amb baixa visió poden necessitar l'assitència dels cambrers per llegir el menú i també per servir-se el menjar en un bufet. També poden necessitar indicacions sobre on seure o que els acompanyin fins a l'entrada dels lavabos.

- **Persones sordes**

  Les persones sordes o amb dèficit auditiu poden necessitar notes escrites o utilitzar altres mètodes per comunicar-se i obtenir informació sobre els elements del menú.

- **PMR**

  Les persones amb discapacitats que afecten la força, la destresa o la mobilitat, o bé que utilitzen gossos d'assistència poden necessitar ajuda per portar safates, menjar o begudes del bufet a la taula.

- **Gossos d'assistència**

  Recordem que algunes persones amb discapacitat poden anar acompanyades d'un gos d'assistència que, acreditat, té el dret d'accedir a tots els espais on es permeti l'accés al públic. Assegureu-vos que tot el personal d'esdeveniment i de les instal·lacions sàpiga que es permeten gossos d'assistència als espais públics, hotels, centres de convencions, restaurants i altres llocs on es serveix menjar.

Al·lèrgies, intoleràncies i dietes

El nombre i varietat de peticions de dietes especials ha crescut significativament en els últims anys. Aquestes necessitats inclouen els participants amb al·lèrgies i intoleràncies alimentàries, així com aquells amb dietes especials per motius mèdics, sanitaris, religiosos o altres.

Les necessitats alimentàries poden incloure evitar al·lèrgens comuns (llet, soja, ou, blat, cacauets, fruits secs, peix i marisc), així com les dietes veganes, vegetarianes, kosher o lliures de gluten, sucre, greixos, etc.

És responsabilitat dels assistents informar-nos, a través del formulari d'inscripció o de la persona referent d'accessibilitat, de les seves necessitats alimentàries amb antelació perquè puguem fer els ajustos adequats. En cas que no puguem complir amb els requisits sol·licitats, els ho haurem de comunicar com més aviat millor.

Hi ha la possibilitat de proporcionar als assistents un element identificador que especifiqui la seva dieta particular per a cada àpat, de manera que els cambrers i el personal de sala puguin identificar-los i servir-los de manera adequada.

Bufets

El format bufet pot funcionar per a tots els públics, sempre i quan hi hagi prou personal per atendre les necessitats espacífiques dels assistents. A més a més, haurem de tenir en compte algunes recomanacions:

- Les taules del bufet no han de superar els 85cm d'alçada i els 70cm de profunditat per permetre veure, escollir, abastar i servir-se el menjar des d'una cadira de rodes.
- Col·loquem plats, tasses i altres articles de parament, així com aliments i begudes, a l'abast de les persones que utilitzin dispositius de mobilitat o de baixa estatura.
- Evitem les presentacions d'aliments en diversos nivells.
- Mantinguem els escalfadors d'aliments tan baixos com sigui possible.
- Evitem els escalfadors de combustible de gel, que poden fer reacció en persones amb sensibilitat química.
- Ajuntem els aliments per tipus, com ara entrants i amanides, segons, postres, etc. Evitem segregar a una secció específica aquells aliments per a persones amb necessitats especials, com ara sense gluten. Segur que hi ha molts plats que poden ser aptes per a tothom.

E8
Subtitulació

Què és?

És un sistema alternatiu i complementari a la comunicació oral. Els subtítols són la transcripció de l'àudio d'un vídeo que es mostra en pantalla i que sincronitza text, so i imatge.

A qui beneficia?

És imprescindible per a les persones amb discapacitat auditiva que no poden accedir al missatge de veu. Alhora és molt útil per a tothom, perquè el suport escrit reforça i facilita la comprensió del discurs oral.

Els subtítols també són útils per:

- Qui no entén molt bé l'idioma.
- Quan el so no és prou nítid.
- Qui es troba en un entorn molt sorollós o molt silenciós.
- Qui no té prou cobertura.

Quins tipus de subtitulació hi ha?

Pel que fa a l'idioma, hi ha dos tipus de subtítols:

- Intralingüístics, en el mateix idioma que la veu original.
- Interlingüístics, traduïts d'un altre idioma.

La subtitulació per a persones sordes (SPS) és en general del tipus intralingüístic, i inclou també indicacions sobre informació sonora rellevant de context, com ara sorolls, música, etc.

Pel que fa al context, també n'hi ha dos tipus:

- En **directe** (o subtitulació simultània), per a actes, conferències, etc.

  El professional de la subtitulació transcriu en temps real les paraules de l'orador o del conferenciant. Aquest procés es pot fer tant in situ com en xarxa.

  Tècnicament, és similar a una interpretació simultània, on cal preveure una cabina i una bona recepció d'àudio per als professionals. També caldrà una instal·lació adequada per a l'emissió dels subtítols que apareixeran a la franja inferior d'una pantalla sobre la qual es pot veure la cara de l'orador mentre parla. Això és especialment important per a les persones sordes oralistes que llegeixen els llavis, i l'expressió facial, com a suport a la comunicació.

- En **diferit**, per a audiovisuals.

  En aquest cas, els subtítols s'afegeixen a posteriori. En l'actualitat, a més dels professionals de la subtitulació que sempre son garatia de qualitat, hi ha aplicacions d'intel·ligència artificial i plataformes de contingut audiovisual, com ara YouTube o Vimeo, que permeten afegir subtítols als vídeos.

Els subtítols automàtics generats per intel·ligència artificial en castellà o en anglès són, de moment, de més bona qualitat que els que es generen en català.

En qualsevol cas, sempre és necessari revisar i editar els subtítols per resoldre possibles errors, sovint causats per una qualitat del so deficient.

A l'hora d'afegir els subtítols al vídeo, trobarem:

- Subtítols **tancats**: l'usuari els pot activar o desactivar en funció de les seves necessitats.
- Subtítols **oberts**: van incrustats al vídeo i l'usuari no els pot activar ni desactivar.

Com s'utilitzen?

Les pautes generals a tenir en compte són:

- Els subtítols s'han de mostrar centrats a la part inferior de la pantalla, en una posició estàtica.
- En canvi, els efectes sonors van a la part superior dreta de la pantalla.
- Com a màxim han d'ocupar dues línies, amb un límit de 37 caràcters per línia.
- Cal aplicar criteris de màxima llegibilitat en la tipografia.
- Es recomana lletra de pal sec tipus Arial, Verdana o Helvètica, de 32 punts i amb alternança de majúscules i minúscules.
- Per a un bon contrast, cal utilitzar colors clars sobre fons foscos.
- El nombre màxim de caràcters per segon (cps) ha de ser de 15.
  - Perquè sigui llegible, un subtítol ha d'estar, com a mínim, un segon en pantalla i, com a màxim, sis segons.
  - Cal mantenir la màxima sincronització possible entre els subtítols, les imatges i el so.

Existeix una norma que regula la qualitat i homogeneïtat dels subtítols, la norma UNE 153010 de subtitulat per a persones sordes i amb discapacitat auditiva, del maig del 2012.

Enllaços d'interès

- Com afegir subtítols a Vimeo
- Com afegir subtítols a Youtube

E9
Bucle magnètic

Què és?

El bucle magnètic és un sistema d'amplificació del so que es connecta a una sortida d'àudio, transforma el senyal en un camp magnètic i l'envia directament als implants coclears o als audiòfons que tenen la posició "T" (de "Telebobina" o "Telecoil", en anglès).

El so no només arriba amplificat sinó també nítid, aïllat del soroll ambient, sense eco ni reverberació.

A qui beneficia?

Aquest sistema, indispensable per a persones usuàries de pròtesi auditiva, transmet la veu de qui parla a través d'un micròfon, amplificada i amb més nitidesa fins a l'audiòfon o l'implant coclear.

El símbol que indica l'existència de bucle magnètic és el pictograma de l'orella amb la lletra "T".

Quins tipus hi ha i on s'utilitzen?

Perimetral o d'instal·lació fixa

Consta d'un aparell fix connectat a un o més micròfons i del qual parteix un cable d'inducció instal·lat a una part o a tot el perímetre d'un espai. És ideal per a sales de conferències i auditoris.

En aquest cas, haurem de:

- Comprovar, amb els tècnics de so i de sala, que funciona correctament.
- Comunicar-ho als ponents i als participants.
- Senyalitzar-ho a l'entrada de la sala amb el símbol corresponent.
- Posar en funcionament el sistema cada vegada que hi hagi sessions on s'utilitzi el micròfon.

Quan la sala no disposi d'un sistema fix, també podem encarregar a l'empresa de so i mitjans audiovisuals la instal·lació temporal d'un bucle magnètic en una zona concreta de la sala.

Bucle portàtil o de sobretaula

Aquest sistema no necessita instal·lació i consisteix en un aparell amplificador visible sobre el taulell i un micròfon per a la persona que atén el públic. Convenientment senyalitzat, s'activa a petició de l'usuari i en millora la comunicació en un radi d'un metre, aproximadament.

Aquesta tipologia és ideal per a interaccions d'un a un, per exemple a la recepció, al taulell d'informació, a l'hospitality desk i, fins i tot, per a reunions al voltant d'una taula amb dos o tres participants.

Bucle individual o de collaret

És un bucle en forma de collaret, d'ús individual i que substitueix els auriculars. D'aquesta manera, facilita l'accessibilitat als dispositius multimèdia, com ara els receptors de FM, receptors d'interpretació simultània, audioguies, reproductors de so o telèfons mòbils.

Es connecta amb un minijack estàndard de 3,5mm directament a la sortida per a auriculars de l'equip.

E10
Interpretació en llengua de signes

La llengua de signes és la llengua pròpia de la comunitat de persones sordes i sordcegues signants, basada en una modalitat visual i gestual.

És una llengua amb gramàtica i alfabet dactilològic propis. En el cas de Catalunya, s'utilitza la LSC o llengua de signes catalana, llengua oficial aprovada pel Parlament de Catalunya l'any 2010. L'altra llengua oficial usada a la resta de l'Estat espanyol és la LSE, la lengua de signos española.

Cada territori o país té la seva llengua de signes pròpia:

- BSL-British Sign Language
- ASL-American Sign Language
- LSF-Langue des Signes Française
- DGS-Deutsche Gebärdensprache

Hi ha també el SSI o sistema de signes internacional, una mena de llengua franca auxiliar amb una base comuna a la resta de llengües.

Quin professional intervé en aquest procés?

L'intèrpret de llengua de signes és un professional competent en la llengua de signes i en la llengua oral, capaç de transmetre un missatge d'una llengua a l'altra en els dos sentits. La seva mediació és essencial per a la comunicació de les persones sordes signants.

Com s'implementa aquesta tècnica?

Per tal d'assegurar una bona recepció, haurem d'adoptar les següents mesures:

- Situar l'intèrpret en un lloc visible i ben il·luminat.
- Situar l'intèrpret a l'esquerra o a la dreta de l'orador per tal que es puguin veure i seguir al mateix temps.
- Reservar places, just al davant de l'intèrpret, per a aquelles persones que necessitin la interpretació.
- Si hi ha pantalles que reprodueixen el que té lloc a l'escenari, cal mantenir sempre projectada la cara de la persona que estigui parlant, per facilitar-ne el seguiment visual.

Aquestes mesures també són vàlides i ajudaran a les persones sordes oralistes que utilitzen la lectura labial i l'expressió facial per a la comprensió d'allò que s'està dient.

Per saber-ne més:
Llei 17/2010 de la llengua de signes catalana

E11
Audiodescripció

Què és?

Servei de suport a la comunicació que consisteix en traduir les imatges visuals al llenguatge verbal per permetre que tothom pugui accedir al contingut, per exemple, del que estem projectant en una pantalla.

En una presentació, hi acostuma a haver força contingut visual. Per tant, haurem d'identificar aquells elements visuals que són rellevants i explicar-los amb paraules.

A qui beneficia?

Aquestes descripcions verbals són un recurs imprescindible per a les persones cegues, però també són útils per a persones amb baixa visió o que es troben massa lluny de la pantalla per veure'n els detalls.

Les audiodescripcions estan regulades a la norma UNE 153020 de 2005, que estableix un codi de bones pràctiques i de requisits bàsics per crear audiodescripcions en tots els àmbits.

Quan l'hem d'aplicar?

En qualsevol moment, especialment quan hem identificat que hi ha persones cegues o amb baixa visió entre el públic, i també quan l'auditori és molt gran. A continuació, algunes recomanacions:

- És aconsellable que afegim una breu **descripció** de nosaltres mateixos a l'hora de presentar-nos.
- Projecció de **diapositives amb text** durant la ponència: haurem de llegir el text en veu alta i incloure qualsevol informació rellevant sobre el contingut visual d'aquella imatge.
- Recordem que també haurem de descriure **taules**, infografies, quadres, gràfics, esquemes, esbossos, etc. I, generalment, és millor descriure-ho ordenadament d'esquerra a dreta i de dalt a baix.
- Projecció de **diapositives amb imatges:** hem d'explicar només allò que es veu en pantalla i de manera simplificada.
- En cas de reproducció de **vídeos**, cal que la informació important o la informació visual rellevant estigui inclosa en l'àudio propi del vídeo. Si no és així, caldrà descriure-ho durant la projecció o considerar la possibilitat de no projectar-los.

E12
Materials impresos en formats alternatius

En l'era digital, sembla que qualsevol document ha de poder ser accessible. Però aquest tema és lluny de ser una realitat i per això en trobareu més informació al Capítol 5, que parla de la comunicació.

Ara bé, en un esdeveniment, sovint hi ha molt material imprès que no arriba a tothom, perquè el format no és accessible.

Cal que oferim formats alternatius necessaris per a persones amb vista cansada, baixa visió, ceguesa o que es troben en entorns amb poca llum. Estem parlant de documents i elements amb **macrocaràcters, relleu i braille.**

Per a què serveixen?

En el cas d'un esdeveniment, estem parlant d'elements impresos rellevants per a la comunicació, com ara:

- Targetes identificatives
- Invitacions, entrades, programes i dossiers
- Plànols i retolació efímera
- Informació sobre condicions d'accessibilitat
- Informació sobre aliments i menús

Tots aquests són elements importants per a l'autonomia de les persones participants a l'hora d'assistir a una conferència o a qualsevol altra activitat relacionada.

Quins formats existeixen?

La majoria de materials impresos, solen tenir un cos de lletra petit, difícil o impossible de llegir per a bona part del públic. Per tal d'oferir les mateixes oportunitats a tothom, proposem:

- **Macrocaràcters** o lletra ampliada: consisteix en publicar en un cos de lletra mínim de 18 punts que segueixi els criteris de llegibilitat com ara el contrast, els colors, el tipus de paper, etc. que trobareu a l'E13-Pautes de llegibilitat.

  Aplicarem aquests criteris a tots els elements de comunicació i, generalment, sintetitzarem els textos a allò que sigui essencial i que permeti una lectura molt més fàcil i ràpida per a tothom.

- **Relleu:** en un entorn desconegut, qualsevol persona agrairà tenir un plànol de les instal·lacions, de les sales, dels serveis, etc. Aquest **plànol** es pot fer amb relleu i és convenient que compti amb macrocaràcters, colors contrastats, braille i una bona llegenda. Tot això afavoreix que la lectura, la ubicació i l'orientació siguin més ràpides per a tothom, especialment per a persones amb baixa visió o ceguesa.

- **Braille:** les persones que hi veiem, estem contínuament llegint tot el que anem veient. En canvi, per a les persones cegues usuàries del sistema de lectoescriptura braille, accedir a una lectura personal i autònoma exigeix una publicació en aquest format.

El dret d'una persona cega a accedir a tots els continguts en el format que prefereixi ha de ser una prioritat per a nosaltres.

On els hem d'utilitzar?

D'entrada, hem d'oferir aquests formats ja a través del **formulari d'inscripció**, per tenir temps de produir-los i poder lliurar-los als assistents quan arribin.

Comptar amb elements en formats accessibles a l'**hospitality desk** és també una bona mesura per arribar a tothom. Són documents útils no només quan informem, sinó també quan ho hem de fer a peu dret o amb poca llum. En aquest sentit, és també molt pràctic per a tot el nostre personal, especialment el d'atenció al públic.

Altres ubicacions interessants que hem de contemplar són els espais de **restauració**, des del racó de la pausa-cafè fins als espais dels àpats, per a indicar les característiques dels aliments que servim, especialment en bufets.

E13
Pautes de llegibilitat

En disseny gràfic, pel que fa al text, parlem de llegibilitat quan ens referim a les característiques formals que fan que un text sigui fàcil i agradable de llegir.

Aquestes pautes o recomanacions són aplicables en general tant a documents impresos, rètols o elements de senyalística, i textos digitals (llocs web, PDFs, etc.).

- **Contrast de colors**

  Les condicions idònies per a la lectura es donen quan hi ha un bon contrast, per exemple, fent servir negre sobre blanc o un color fosc sobre un de clar.

  Exemples de colors ben contrastats són: blanc/blau fosc, negre/groc, verd/blanc, vermell/blanc.

NEGRE SOBRE BLANC	BLANC SOBRE NEGRE
GROC SOBRE NEGRE	BLANC SOBRE BLAU
BLANC SOBRE VERMELL	BLAU SOBRE BLANC
VERMELL SOBRE BLANC	BLANC SOBRE VERD

Els textos en negatiu (blanc sobre negre o color) no poden ser molt extensos, només són recomanables per a títols, cites o frases. Per distingir-los encara millor, convé deixar una mica més d'espai entre les lletres, i també entre les línies, al contrari que en textos en positiu. Això passa perquè el dibuix de les lletres en negatiu ha de "competir" més amb el color del fons.

- **Tipus i mida de la lletra**
  - Les lletres de pal sec (o sense serif) són més recomanables que les lletres romanes (o amb serif). Així, les fonts més adients són les de pal sec, com per exemple: Arial, Verdana o Helvètica.
  - La cursiva, útil per emfasitzar alguna paraula, no és recomanable per a lectures continuades perquè la inclinació dificulta la llegibilitat.
  - Tampoc no es recomana el subratllat enmig d'una frase, atès que es podria confondre amb un hipertext.
  - Cal evitar escriure frases llargues en majúscules ja que, d'aquesta manera, s'eliminen pistes que ajuden a la lectura, com la diferència en l'alçària de les lletres.
  - La font haurà de tenir, com a mínim, 12 punts, si bé això pot variar depenent del tipus de font utilitzada. A partir d'aquí, es pot anar augmentant segons els casos.

Per exemple, un cos de lletra molt adient per a dossiers és el cos 16 o 18, amb un interlineat mínim d'1,5.

- En el cas dels rètols, s'ha de tenir en compte la distància de lectura.

Grandària de les fonts dels rètols segons la distància de lectura

Distància	Grandària mínima	Grandària recomanable
>5,00 m	7,00 cm	14,00 cm
4,00 m	5,60 cm	11,00 cm
3,00 m	4,20 cm	8,40 cm
2,00 m	2,80 cm	5,60 cm
1,00 m	1,40 cm	2,80 cm
0,50 m	0,70 cm	1,40 cm

- **Alineació**

  Contràriament al que se sol fer, convé que el text estigui alineat a l'esquerra i no justificat a la dreta. És més llegible un text quan no ocupa un bloc perfectament quadrat o rectangular, quan, a la dreta, les línies fan ziga-zaga segons la llargària de l'última paraula. Això ajuda a saltar més fàcilment d'una línia a l'altra i no perdre's dins del text.

- **Interlineat i interlletrat**

  Els textos, per ser més llegibles, han de respirar. En aquest sentit, l'espai entre les línies que proposen les pautes d'accessibilitat digital ha de ser d'1,5 punts dins dels paràgrafs i de 6 punts com a mínim entre paràgrafs.

  També caldrà regular l'espai entre les lletres per tal que el text no quedi condensat, fet que dificulta la separació visual de les lletres, aquest espai ha de quedat expandit quan hi hagi espai.

  Totes aquestes mesures faciliten la lectura per a tothom, per a les persones amb baixa visió i amb dislèxia.

E14
Com fer que un lloc web sigui accessible

L'accessibilitat digital està regulada per llei i obliga a complir una sèrie de principis tècnics quan es dissenya, es manté i s'actualitza un lloc web.

De qui és responsabilitat?

En principi, en la construcció d'un lloc web hi intervenen tres figures principals:

- Qui crea els continguts: s'encarrega de recollir o crear textos, imatges, vídeos i àudios, i d'introduir-ho a la pàgina, generalment, a través d'un gestor de continguts.
- Qui dissenya: s'encarrega de l'aspecte gràfic i de l'organització dels elements.
- Qui desenvolupa i programa la part tècnica.

Ens hem d'assegurar que tots coneixen els requisits i principis d'accessibilitat i que els apliquen des de l'inici.

Directrius de la WAI

En la programació i el disseny digital cal aplicar les Directrius per a l'accessibilitat del contingut web, conegudes amb l'acrònim anglès WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) que dicta la WAI (Web Accessibility Initiative) i que s'actualitzen periòdicament.

A l'Estat espanyol, la norma que les incorpora i que és aplicable és la UNE-EN 301 549, basada en la normativa europea de requisits funcionals d'accessibilitat de productes i serveis TIC.

Aquestes directrius s'apliquen a ordinadors d'escriptori o portàtils, tauletes i dispositius mòbils. El seu compliment garanteix que el contingut web sigui més accessible per a tothom.

L'accessibilitat web contempla 3 nivells de conformitat:

- Nivell A: prioritat 1 o conformitat bàsica.
- Nivell AA: prioritat 2 o conformitat òptima.
- Nivell AAA: prioritat 3 o conformitat excel·lent.

El nivell òptim i recomanable és el nivell AA (doble A).

W3C WAI-AA WCAG 2.2

L'ús del logotip AA indica que s'han inclòs tots els punts de verificació de prioritat, 1 i 2, establerts per la WAI.

Les directrius WCAG es basen en 4 principis (perceptible, usable, comprensible i robust) que es despleguen en 13 pautes i 78 criteris de conformitat.

Els quatre principis que garanteixen l'accessibilitat del contingut d'un lloc web

1. **Perceptible**: assegura que la informació es percep fàcilment, tant per la vista com per l'oïda (lector de pantalla) o pel tacte (línia braille).
2. **Usable**: assegura que es pot navegar, introduir dades i interactuar amb el contingut de diferents maneres (teclat en comptes de ratolí).
3. **Comprensible**: assegura que es pot processar i comprendre el contingut amb una bona estructura, aspecte i redacció.
4. **Robust**: assegura que el contingut pot ser interpretat de manera fiable per una àmplia varietat de tecnologies, com ara: navegadors (molt important per millorar el SEO), dispositius (PC, tauleta, smartphone, etc.) i tecnologies assistives (lector de pantalla, línia braille, etc.).

1. Com podem fer que sigui més perceptible?

Primer principi: vol dir que la informació es percep fàcilment.

Imatges

- **Alt text:** totes les imatges que formen part del contingut d'una pàgina han de portar obligatòriament un text alternatiu o Alt text.

  Quan una imatge és decorativa, podem deixar buit el camp de l'Alt text, però cal que hi sigui.

  Quan la imatge aporta una informació que no s'obtindria altrament, l'hem de descriure amb l'Alt text més adequat.

  Quan la imatge conté un text incrustat, haurem de transcriure el contingut escrit a l'Alt text.

  Quan una imatge és complexa, com ara un gràfic o una estadística, haurem de presentar-la a l'Alt text i, a part, fer-ne una descripció detallada.

  Quan la imatge és un enllaç, descriurem el destí on porta. L'objectiu és que un enllaç es pugui interpretar encara que estigui fora del seu context.
- **Captcha**: imatges distorsionades, trencaclosques d'imatges, etc. que s'utilitzen per determinar que l'usuari és un humà i no un robot. Hem de fer-los accessibles amb un Alt text, explicant el propòsit i el mètode alternatiu que no està basat en imatges (per exemple, en àudio) i assegurar que l'activació es pot fer amb el teclat.
- **Carrusel d'imatges:** cal anar amb compte amb les descripcions de les imatges i assegurar-nos que hi ha controls per parar, iniciar, avançar i retrocedir, accessibles des del teclat. També haurem de complir amb la resta de condicions: contrast, Alt text, enllaços amb un propòsit clar, etc.
- **Multimèdia:** assegurem-nos que els vídeos compten amb subtítols, audiodescripcions i transcripcions, i que compleixen amb les condicions d'accessibilitat.

Gràfica

A l'Eina E13-Pautes de llegibilitat, trobareu explicacions detallades i aplicables també als llocs web. Recordeu que cal tenir en compte totes les pàgines i no solament la d'inici.

- La **mida** del text ha de ser flexible i poder-se ampliar fins a un 200% sense modificar-ne l'estructura ni el disseny.
- **Contrast** adequat: podem utilitzar qualsevol de les eines gratuïtes que existeixen a la xarxa per comprovar que el contrast de la pàgina és adequat.
- **Color** per transmetre informació: utilitzar el color com a únic sistema per transmetre informació en gràfiques, botons, enllaços, etc., no és correcte. Podem utilitzar diferents trames a les gràfiques, afegir text als botons i destacar els enllaços amb color blau i amb el subratllat, etc.

2. Com podem fer que sigui usable?

Segon principi: vol dir que s'hi pot navegar, introduir-hi dades i interactuar amb el contingut de diferents maneres.

Teclat

Assegurem-nos que el menú sigui completament accessible amb el teclat, i que totes les accions que es poden fer amb el ratolí també es puguin fer amb el teclat. S'ha de poder navegar pels elements amb la tecla "Tab" i activar els enllaços amb la tecla "Enter" o la barra espaidora.

Temps

Hi ha persones que necessiten més temps per assimilar un contingut o respondre-hi. Si posem hi límits de temps, s'han de poder aturar, augmentar o retardar de manera senzilla.

Visibilitat dels continguts

Trobar el contingut i saber on es troba pot ser difícil, per exemple, per a un lector de pantalla. Es recomana que:

- Proposem un mecanisme que permeti saltar voluntàriament els blocs de contingut que es repeteixen a cada pàgina.
- Fem que la navegació sigui senzilla i evident.
- Oferim mecanismes que permetin navegar per diferents seccions de la pàgina, utilitzant encapçalaments a l'inici de cada secció. Una estructura clara i una lectura lògica, permeten comprendre millor la jerarquia dels continguts.
- Limitem el nombre d'enllaços per pàgina i excloem els que siguin buits de contingut com "Prem aquí" o "Llegir-ne més".
- Distingim visualment els enllaços, ho podem fer, per exemple, subratllant-los.

3. Com podem fer que sigui més comprensible?

Tercer principi: vol dir que el contingut es pot processar i comprendre, té una bona estructura, aspecte i redacció.

Fàcil de llegir

Garantim que els editors tinguin clares les pautes de llegibilitat: alinear el text a l'esquerra, evitar textos massa llargs, no abusar de majúscules o itàliques, distingir visualment els enllaços, etc.

Idioma de la pàgina

Ens hem d'assegurar que totes les pàgines tenen l'idioma principal definit, perquè serà el que seguirà un lector de pantalla. També hem d'informar quan hi ha canvis d'idioma (per exemple en una cita), i és recomanable distingir-los visualment.

Aspecte i ubicació dels elements comuns

Totes les pàgines tenen elements comuns que es repeteixen: menús, botons, peu de pàgina, etc. És imprescindible utilitzar etiquetes estàndard que aportin informació semàntica de tots aquests tipus d'elements (per exemple, etiquetes html). Per millorar l'experiència d'usuari, cal que s'identifiquin ràpidament mantenint un mateix aspecte i ubicació a cada pàgina.

Formularis: assistència i control d'errors

Els formularis en línia ens permeten fer gestions a distància, però hem de fer-los accessibles tenint en compte:

- **Etiquetes**: cal que els camps estiguin etiquetats de manera clara i descriptiva, per saber quina informació s'hi inclourà. Per als lectors de pantalla, cal que cada etiqueta estigui associada explícitament a un camp.
- **Informació relacionada**: agrupar camps relacionats fa que es localitzin amb més facilitat. Per exemple, l'adreça: via, nom, número, planta, pis, codi postal, ciutat, etc
- **Instruccions**: explicar com cal omplir el formulari, és essencial per emplenar-lo. Especifiquem els camps requerits i donem detalls sobre el format. Les etiquetes, a més del seu nom de camp, també poden donar instruccions, com ara: "Data (dd/mm/aaaa)". Si la instrucció és molt llarga, es pot afegir a sota de l'etiqueta com a explicació complementària.
- **Validació i detecció d'errors**: detectar automàticament si la informació és vàlida i avisar quan es detecta un error, per exemple, en el format de la data. En tot cas, cal que l'error es mostri a l'etiqueta que corresponent per accedir-hi amb facilitat, i ressaltar-lo visualment, també per al lector de pantalla.
- **Notificacions**: quan s'ha emplenat tot el formulari, la persona ha de saber si s'ha enviat correctament o no. És evident que la notificació ha de ser accessible i que no és suficient, per exemple, un semàfor en verd si és correcte.
- **Simplicitat**: un formulari, com més curt i senzill, millor per a tothom. Per exemple, una llista llarga on una persona cega haurà d'escoltar totes les opcions abans de seleccionar.

4. Com podem fer que sigui més robust?

Quart principi: vol dir que el contingut pot ser interpretat de manera fiable per una àmplia varietat de tecnologies.

Un lloc web robust està dissenyat i desenvolupat de manera compatible amb els estàndards web de la WAI i segueix les millors pràctiques de codificació.

Tots els components que s'utilitzen per construir una pàgina han de seguir les funcions i característiques de les directrius d'accessibilitat. Si ho fan adequadament, navegadors, dispositius i tecnologies assistives podran interpretar-ne de manera fiable tot el contingut.

És necessari verificar el contingut amb diferents tecnologies, per comprovar que l'accessibilitat és completa i que funciona correctament en diferents entorns i plataformes.

Un lloc web robust facilita futures actualitzacions i modificacions, perquè una base estable i ben organitzada permet el creixement i l'evolució del lloc web.

Què és la declaració d'accessibilitat del lloc web?

La directiva europea obliga a l'elaboració, actualització periòdica i publicació d'una declaració d'accessibilitat sobre la conformitat de llocs web i aplicacions mòbils amb els requisits mínims d'accessibilitat establerts.
Aquesta declaració s'ha de publicar al mateix lloc web, i ha d'incloure la següent informació:

- Grau de conformitat amb la normativa aplicable.
- Detall del contingut no accessible.
- Mecanismes de comunicació per notificar l'incompliment dels requisits d'accessibilitat, sol·licitar informació o formular una queixa.
- Procediment de reclamació.

Enllaços d'interès a internet

- Models de declaració d'accessibilitat
- Primers passos per fer llocs web accessibles

E15
Com publicar continguts accessibles a les xarxes socials

Textos i estructura

- Utilitzem textos curts i llenguatge clar i senzill, evitem frases complexes, argot o modismes. És especialment rellevant per a persones que dominen poc l'idioma.
- Pel que fa a un lector de pantalla, les abreviatures (per exemple "pl" per comptes de "plaça") i els signes (per exemple substituir una "a" per una @) no són interpretables.
- Limitem l'ús de fonts decoratives i caràcters especials, atès que els lectors de pantalla no sempre els poden interpretar.
- Quan fem una crida a l'acció (CTA o Call To Action), donem-li un sentit. Per exemple, el típic "Més informació" sovint no ens diu res perquè no està en context. En canvi, si hi posem "Programa del congrés" o "Formulari d'inscripció al congrés", estem explicant el contingut de l'enllaç. Recordem que algunes xarxes tenen un límit de caràcters per a aquests enllaços.

Emoticones o emojis?

Les **emoticones** són combinacions de signes o lletres del teclat que representen una expressió facial per simbolitzar un estat d'ànim. Per exemple ":)" per simbolitzar una cara somrient. El problema és que no són accessibles perquè un lector de pantalla no les pot interpretar. Llegirà: dos punts, tancar parèntesi.

En canvi, els **emojis** són petites imatges o icones digitals que representen una emoció, un objecte o una idea, i que ja estan etiquetats per als lectors de pantalla, com una cara somrient. Aquests sí que són accessibles, però atenció a l'ús que en fem:

- Utilitzem-los amb moderació i no els repetim. Si posem tres cares somrients, es llegiran tres vegades.
- Millor al final del text, per no obstaculitzar la lectura.
- No els utilitzem per reemplaçar paraules.
- Triem emojis que tinguin un bon contrast de color, tant en el mode predeterminat com en el mode fosc.
- Vigilem el context, especialment si tenim participants de diferents països, perquè poden donar lloc a interpretacions errònies.
- Atenció al color de l'emoji, ja que els tons de pell també s'inclouen a la descripció llegida en veu alta pels lectors de pantalla.

Hashtags

- Escrivim els hashtags amb majúscules i minúscules. Si escrivim amb majúscula la primera lletra de cada paraula, facilitem la lectura del conjunt, en lloc d'haver de desxifrar les paraules del hashtag. Per exemple, #congresinternacionalaccessibilitat és complicat, mentre el format #CongresInternacionalAccessibilitat, en facilita la lectura.
- A més, aquest sistema, conegut com a CamelCase, permet als lectors de pantalla captar que cada majúscula és un inici de paraula, per comptes d'un munt de lletres sense sentit.

Imatges

Està comprovat que una publicació, per exemple, una piulada amb una imatge, es repiula 150% vegades més que un text sol. És per això que moltes xarxes socials donen la possibilitat d'afegir un text a la imatge, que servirà per als cercadors i per als lectors de pantalla.

- Aquesta explicació de la imatge a través del text alternatiu o Alt Text és important per tal que el conjunt tingui sentit i no deixi ningú al marge.
- El text alternatiu ha de ser objectiu, descriptiu i breu, amb un màxim d'entre 200 i 250 caràcters.
- La descripció ha de destacar la imatge que acompanya: assegurem-nos que captura l'acció, el moviment, les relacions, els detalls visuals i qualsevol aspecte que faci única la imatge.
- Els cercadors i els lectors de pantalla no podran llegir textos o caràcters que estiguin inclosos dins de la imatge. Per tant, haurem de reproduir el contingut escrit d'una imatge a la descripció de l'Alt Text.
- Sempre podem enllaçar un document o una pàgina web amb accés a informació complementària o a la transcripció del contingut, per exemple en el cas d'una taula amb dades o d'una infografia.

Color

- Comprovem el contrast de color quan compartim gràfics, infografies o imatges amb text. El contrast entre el fons i el text ha de ser de 4,5 a 1.
- Evitem combinacions de color de verd i vermell o blau i groc, perquè són difícils de llegir.
- Un text sobre una imatge és difícil de llegir, es recomana utilitzar un fons opac o sòlid.
- En el cas de gràfics, utilitzem trames i no pas colors per diferenciar les dades. Ho hem de poder llegir com si fos en blanc i negre per garantir una bona lectura de persones amb baixa visió o amb daltonisme.

Enllaços

- Utilitzem adreces URL curtes.
- Descrivim on porta l'enllaç: àudio, vídeo, foto, etc.

Vídeos

- Hauríem de penjar tots els vídeos audiodescrits i subtitulats o bé amb un enllaç a la seva transcripció, per tal que les persones que ho necessitin puguin accedir al contingut del vídeo en format de text.
- Els lectors de pantalla usen un motor de text a veu (TTS, Text-To-Speech) que tradueix a veu el text que apareix a la pantalla, incloses les descripcions de les imatges. Si un vídeo només inclou elements visuals i música de fons, els lectors de pantalla no els detectaran, cosa que n'exclourà l'accés de les persones cegues o amb baixa visió.

Enllaços d'interès als recursos d'accessibilitat de les xarxes més utilitzades

- Instagram
- X (Twitter)
- Facebook
- YouTube per a Android
- YouTube per a Iphone i iPad
- LinkedIn

E16
Pautes per crear documents accessibles

A l'hora de crear documents accessibles, haurem de fixar-nos en tres aspectes: l'estructura, el contingut i el format. Si integrem el seguiment d'unes pautes mínimes o creem plantilles amb aquestes premisses, estarem normalitzant l'accessibilitat i millorant els documents per a tothom.

Com fer un Word accessible

Quan creem un document Word, cada element que hi introduïm queda etiquetat d'una manera o una altra, encara que no ho veiem. Si utilitzem correctament les eines i ajudes que ens proporciona Word, per comptes de fer-ho manualment, estarem construint un document accessible.

- **Metadades**

  Aquest apartat pot sonar molt difícil, però es tracta de la informació principal del document. Simplement hem d'anar a: Fitxer > Informació > Propietats > Propietats avançades.

  Se'ns desplega una fitxa i hi haurem d'incloure: el títol, el tema, l'autoria, i totes les dades que ens semblin rellevants. És important afegir les paraules clau perquè tota aquesta informació facilita la indexació dels cercadors.

- **Títols i estils**

  És important crear els documents amb una estructura d'encapçalaments o títols clara i una navegació amb teclat lògica, sense canviar l'ordre ni saltar els diferents nivells dels títols (1, 2, 3, etc.).

  Per facilitar la tasca d'etiquetat i jerarquia, el millor és utilitzar els estils: Inici > Estils, se'ns desplega una taula amb diferents estils de text i de títols de diferents nivells, predefinits i modificables. L'important és anar aplicant l'estil que ens interessi a cada part del document.

  Amb la selecció estarem incloent etiquetes que aniran estructurant el document i que permetran una navegació per teclat a través dels títols, sense necessitat de llegir tot el document, com si naveguéssim per un índex.

- **Idioma de la pàgina**

  Ens hem d'assegurar que totes les pàgines tenen el seu idioma principal definit, perquè serà el que aplicarà el lector de pantalla: Revisió > Llengua > Llengua > Defineix la llengua de correcció, i triem la que vulguem.

  També hem d'informar quan hi ha canvis d'idioma (per exemple en una cita), i és recomanable distingir-los visualment. En aquest cas, seleccionem la paraula o el passatge i al marge inferior en triem la llengua.

- **Llistes**

  Hem d'evitar fer-les amb guionets directament. De nou, és important que quedin etiquetades: Inici > Paràgraf, i triem l'opció que més ens convingui, Pics (vinyetes rodones, quadrades, etc.), Numeració (xifres, lletres, etc.) o Llistat multinivell (estructura jeràrquica).

- **Taules**

  No utilitzem els tabuladors per crear taules de manera manual, sinó que ho fem des de la pestanya: Inserció > Taula, i hi afegim la taula amb les files i columnes desitjades.

  Les taules han de ser uniformes: mateix nombre de cel·les (totes les files) x mateix nombre de cel·les (totes les columnes). Evitarem taules amb: cel·les dividides, cel·les combinades o files i columnes en blanc.

  Per estructurar bé la taula, cal que la primera fila tingui capçalera o títol del contingut de les columnes. Per etiquetar els encapçalaments: Disseny de taula > Show in favorites. Amb el botó dret: Propietats de la taula > Text alternatiu, i afegirem un títol i una descripció.

- **Gràfica**

  A l'Eina E13-Pautes de llegibilitat, trobareu explicacions aplicables a documents sobre el color, el contrast, el tipus i la mida de les lletres, l'alineació, etc. per fer textos més accessibles.

- **Alt text**

  Com en un lloc web, les imatges d'un document també han de comptar amb un text alternatiu. En un document de Word, ho podem fer seleccionant la imatge, clicant el botó dret i triant l'opció "Visualitza el text alternatiu". Se'ns desplega un requadre on podem incloure-hi la descripció, o clicar l'opció "Marca com a decoratiu" si la imatge és decorativa.

- **Enllaços**

  Recordem que hem de descriure on porta un enllaç. Word ens ho posa fàcil, fem clic amb el botó dret i seleccionem "Edita l'enllaç". Se'ns obre una nova finestra i, a dalt de tot, hem d'omplir la casella "Text" amb el que vulguem que substitueixi una URL (adreça web) buida de sentit. Per exemple: "Mesures d'accessibilitat del congrés (nom)".

- **Comprovar l'accessibilitat del document**

  Per comprovar que el document compleix, Word ens ho posa fàcil: Fitxer > Informació > Comprova si hi ha problemes > Comprova l'accessibilitat.

Enllaços d'interès a internet

- Com fer documents Word accessibles
- Accessibilitat de Microsoft Word

Com convertir de Word a PDF accessible

El primer pas que hem de fer abans de convertir un document és assegurar-nos que el document d'origen ja és accessible i està ben elaborat. Utilitzant les eines que ens ofereix Word és senzill, tal com s'ha explicat anteriorment.

Una vegada confirmada l'accessibilitat del document inicial, haurem de desar-lo en PDF: Fitxer > Anomena i desa > Navega.

- En el desplegable "Tipus de fitxer", triem "PDF" (.pdf).
- Llavors, ens assegurem que hi ha marcada la casella "Obre el fitxer després de publicar-lo" i premem el botó "Opcions".
- Aquí ens interessa que a l'apartat "Incloure informació" hi ha marcades totes les opcions, excepte "Marcadors de Word". En canvi, a "Opcions del PDF", totes les caselles han d'estar en blanc.

Un cop acceptat, ens apareixerà el nou document en PDF. Al marge esquerre, podem obrir els marcadors, que ens mostraran un índex de tots els títols que hem posat. Si no hi són tots, vol dir que no ho hem fet bé. També podem comprovar la navegació, navegant pel document amb el tabulador.

Més informació sobre:
Com fer PDFs accessibles

Com fer que un PowerPoint accessible

Les presentacions de diapositives són documents molt útils, però suposen tot un repte quan parlem d'accessibilitat i d'usabilitat. La utilització correcta de les eines i de les ajudes que ens brinda PowerPoint facilitarà la tasca de fer que una presentació sigui accessible.

- **Metadades**

  Com en qualsevol altre document, és important emplenar les metadades que facilitaran la identificació d'un lector de pantalla i la indexació dels cercadors. Simplement hem d'anar a: Fitxer > Informació > Propietats > Propietats avançades.

  Se'ns desplega una fitxa i hi haurem d'incloure: el títol, el tema, l'autoria, les paraules clau, i totes les dades que ens semblin rellevants.

- **Disseny inicial**

  PowerPoint té una col·lecció de plantilles accessibles que podem fer servir. Quan entrem al programa i anem a la pestanya "Crear", ens hi apareix un cercador. Si hi posem la paraula "accesible" (en castellà), ens seleccionarà aquelles plantilles que ho són. En triem una que ens encaixi i creem una presentació.

- **Format de diapositives**

  Un cop a dins, podem seguir el format de la plantilla per defecte, aplicant-hi les nostres modificacions. També podem anar triant els formats predefinits de diapositives que PowerPoint ens proposa: Inici > Crea nova diapositiva. Apareix un desplegable on podem triar un dels dissenys que ens encaixi amb la diapositiva que vulguem crear.

- **Disseny de diapositives**

  Una altra eina que proposa PowerPoint és el disseny dels colors de la pàgina, el fons, etc. Si aneu a la pestanya "Disseny" s'obrirà tot un catàleg de propostes. Amb un simple clic podem veure com quedaria, perquè s'actualitza a tota la presentació. En aquest menú, també podeu canviar el color de fons i la mida de la diapositiva.

- **Tipus i mida de lletra**

  Recordem que els tipus de lletra més fàcils de llegir són els de pal sec, com ara Arial, Verdana o Helvètica.

  Com que una presentació probablement es projectarà en una pantalla gran, triem una mida mínima de lletra de 24 punts.

- **Color i contrast**

  Proporcionem un contrast de color suficient a totes les diapositives.

  El color no el podem utilitzar com a única manera de transmetre contingut. Una manera de comprovar-ho és passar les diapositives a blanc i negre: Visualització > Escala de grisos.

- **Animacions i Transicions**

  Evitem l'animació i les transicions automàtiques de diapositives perquè:

  - Poden ser una distracció.
  - Poden fer que els lectors de pantalla tornin a llegir les diapositives.
  - Poden fer que la diapositiva es llegeixi en ordre incorrecte.
  - Pot ser que el temps per llegir el contingut de la diapositiva no sigui suficient.

- **Multimèdia incrustat**

  Si hi ha un vídeo incrustat a la presentació de diapositives, assegurem-nos que estigui audiodescrit i subtitulat, i que els controls d'activació siguin accessibles.

  Si hi ha incrustat un fitxer només d'àudio, assegurem-nos que se n'inclou la transcripció.

- **Visualitzacions**

  A la part esquerra d'una pantalla de PowerPoint, generalment hi veiem miniatures de totes les nostres diapositives amb els seus elements de disseny.

Si ho passem a format “Esquema”, podrem comprovar l’ordre de lectura d’un lector de pantalla, així com que el títol i el text es corresponen a cada diapositiva, anem a la pestanya “Visualització”: Visualització > Visualització d’esquema. Hem de tenir en compte que les taules, els gràfics i les imatges no es mostraran a la vista d’esquema, perquè només es mostren els títols.

- **Alt text**

  Les imatges de la presentació que proporcionen context han de tenir un text alternatiu. En canvi, les imatges decoratives, redundants o que no afegeixen valor a la presentació, no necessiten Alt Text.

  Per afegir, modificar o suprimir text alternatiu, poseu-vos damunt de la imatge, cliqueu el botó dret i trieu l’opció “Visualitza el text alternatiu”.

- **Enllaços**

  Recordem que el text d’un enllaç ha de descriure clarament on porta i que és convenient que els distingim visualment, per exemple subratllant-los. PowerPoint ens ho posa fàcil, no més hem de fer clic amb el botó dret i anar a “Edita l’enllaç”. Se’ns obre una nova finestra i, a dalt de tot, hem d’omplir la casella “Text” amb el que vulguem.

- **Comprovar l’accessibilitat del PowerPoint**

  Per comprovar que el document compleix, PowerPoint ens facilita una eina, la pestanya: Accessibilitat > Comprova l’accessibilitat. Ens donarà un informe i ens guiarà en tot el procés de repàs i millora de l’accessibilitat.

Més informació sobre:
Com fer presentacions de PowerPoint accessibles

Com convertir una presentació de PowerPoint a un arxiu PDF accessible

Una vegada confirmada l’accessibilitat del document inicial, haurem de desar-lo en PDF: Fitxer > Anomena i desa > Navega.

- En el desplegable “Tipus de fitxer”, triem “PDF” (.pdf).
- Llavors premem el botó “Opcions”. Aquí ens interessa que a l’apartat “Inclou la informació que no s’imprimeix” hi hagi marcades les dues opcions. En canvi, a “Opcions del PDF”, totes les caselles han d’estar en blanc.
- Acceptem i desem.

Tota l’accessibilitat aplicada a la presentació de diapositives de PowerPoint (com ara text alternatiu, hipertext, ordre de lectura) es desarà també al fitxer PDF.

E17
Taula de terminologia adequada

Expressió inadequada	Expressió correcta	Observacions
Invàlid Minusvàlid Deficient Disminuït Discapacitat Impedit	**Persona amb discapacitat** També s'utilitza: Persona amb diversitat funcional	Posem sempre la persona per davant de la discapacitat. No substantivem l'adjectiu. Algunes persones i entitats prefereixen el terme *diversitat funcional* al terme discapacitat.
Persona especial Persona amb capacitats diferents	Persona amb discapacitat	Evitem eufemismes i paternalismes.
Rampa per a minusvàlids Accés per a disminuïts	Entrada accessible Accés adaptat	Evitem termes obsolets.
Lavabo per a disminuïts Lavabo d'invàlids	Lavabo accessible Lavabo adaptat	

Expressió inadequada	Expressió correcta	Observacions
Sordmut	Persona sorda o amb discapacitat auditiva	Algunes persones també accepten sord o sorda com a substantiu.
Persona físicament limitada	Persona amb Mobilitat Reduïda (PMR)	Les sigles PMR estan àmpliament acceptades, també com a substantiu.
Paralític, impedit	Persona amb cadira de rodes o Usuari/a de cadira de rodes	
Autista	Persona amb TEA (Trastorn de l'Espectre Autista)	
Malalt mental, oligofrènic	Persona amb trastorn mental o Persona amb malaltia mental	
Disminuït psíquic Subnormal, mongòlic, retardat	Persona amb discapacitat intel·lectual Persona amb síndrome de Down	Evitem termes ofensius, obsolets i superats.
Persona normal	Persona sense discapacitat reconeguda (o simplement) Persona	La normalitat, quan parlem de persones, no existeix. Tots som igual de diferents i únics.

Expressió inadequada		
Pateix una discapacitat	Té una discapacitat	Evitem el llenguatge compassiu
Té un defecte de naixement	Té una discapacitat congènita	
Confinat, relegat a una cadira de rodes	Usuari/ària de cadira de rodes	
Llenguatge de signes	Llengua de signes	Hi ha una llei que reconeix la llengua de signes com a tal.
Traducció al braille	Transcripció al braille	El braille no és una llengua, és un sistema de lectoescriptura.
Sonotone	Audiòfon o implant coclear	Evitem dir marques comercials.
Traductor de llengua de signes o Intèrpret de signes	Intèrpret de llengua de signes	
Nan/nana	Persona amb acondroplàsia o Persona d'estatura baixa	

Per a més informació:
Guia de llenguatge inclusiu

E18
Recomanacions per als ponents sobre presentacions accessibles

Abans. Quan prepareu un arxiu PPT o similar per projectar:

- Utilitzeu un tipus de lletra de pal sec, com Arial, Verdana o Helvètica.
- Cos de lletra mínim de 24 punts.
- Assegureu un bon contrast cromàtic entre la lletra i el fons.
- Eviteu paràgrafs de text, millor frases curtes com ara titulars o paraules clau.
- No sobreposeu text damunt d'una imatge.
- Negreta, sí. Majúscules i cursives, no.
- Gràfics, dibuixos o imatges, amb text mínim.
- Descarteu les animacions i els efectes especials.
- Si hi ha vídeos, sempre amb subtítols.

A l'Eina E16-Pautes per crear documents accessibles, trobareu l'apartat "Com fer que un PowerPoint sigui accessible" on es detallen de manera fàcil els passos per dissenyar el document.

Durant. Quan presenteu una ponència:

- Si hi ha un intèrpret de llengua de signes, assegureu-vos que està preparat i al seu lloc abans de començar a parlar.
- Descriviu verbalment allò que hi ha projectat a la pantalla: ho agrairan, no només les persones amb discapacitat visual, sinó també les que en aquell moment no estan mirant la pantalla o es troben massa lluny. Tota la informació gràfica o textual que es veu en pantalla hauria de formar part del discurs oral.
- Utilitzeu sempre el micròfon: és indispensable, no només per als intèrprets, sinó també per a les persones usuàries de pròtesis auditives.
- Si no us han presentat just abans de començar a parlar, presenteu-vos vosaltres mateixos: ho agrairan les persones cegues o amb baixa visió.
- Parleu sempre de cara a l'audiència: ho agrairan les persones sordes que fan lectura labial.
- Parleu amb naturalitat i a un ritme no massa ràpid: no només ho agrairan els professionals de la subtitulació i els intèrprets, tothom se'n beneficiarà.
- Eviteu acrònims i abreviatures en el discurs oral, és millor que digueu el nom complet.
- Utilitzeu un llenguatge senzill i directe: és més eficaç que els raonaments llargs i plens de frases subordinades.

- Doneu exemples aclaridors per explicar conceptes complexos.
- En el torn de preguntes i comentaris, recordeu a la gent que es presenti abans de formular la pregunta i comproveu que no parlin mentre no tinguin un micròfon. Repetiu la pregunta abans de contestar-la quan algú rebutgi l'ús del micròfon sense fil —pot tenir electrosensibilitat.
- Si es llença una pregunta oberta al conjunt de l'audiència i es demana que aixequin el braç per respondre afirmativament, informeu oralment del resultat de la consulta, dient per exemple "aproximadament la meitat ha contestat sí".

E19
Recomanacions sobre el tracte amb persones amb discapacitat

Atendre adequadament les persones que tenen necessitats específiques a causa de la seva discapacitat, no és tan evident. Aquestes pautes i recomanacions són especialment importants per al personal d'atenció al públic, però útils per a tothom.

Les dues regles d'or:

- **Preguntar abans d'ajudar**
  - No prejutgeu ni pressuposeu que la persona necessita ajuda.
  - Abans d'actuar, pregunteu si podeu ajudar i com.
  - Deixeu que la persona marqui el ritme i faci per si mateixa tot allò que pot fer.
  - No decidiu per ella la seva participació o no en una activitat.
- **Actueu amb naturalitat**
  - Eviteu actituds paternalistes o de sobreprotecció.
  - Parleu directament amb la persona que té la discapacitat, no al seu acompanyant o assistent.

Recordeu que hi ha persones que van acompanyades del seu **gos d'assistència** i tenen l'obligació de portar i mostrar l'acreditació pertinent quan calgui. Així mateix, tenen el dret d'accedir amb ell a tots els espais on se celebra l'esdeveniment i mantenir-lo al seu costat en tot moment.

Quan s'interactua amb una persona amb mobilitat reduïda:

- Comproveu que els espais de circulació estiguin lliures d'obstacles i retireu els objectes mòbils que hi pugui haver.
- A l'hora de donar indicacions per anar a algun lloc, informeu sobre la distància i condicions del recorregut. Podeu oferir ajuda o acompanyament i, si cal, una cadira de rodes en préstec.
- Si la persona va amb cadira de rodes o és de talla baixa, busqueu un seient per parlar amb ella i estar a la seva alçada. Seieu al davant seu, no al costat.
- Pareu atenció a les capacitats de la persona: pot ser usuària de cadira de rodes i tanmateix desplaçar-se amb facilitat.
- Eviteu tocar o moure la cadira de rodes, no us hi recolzeu ni hi pengeu coses sense permís previ, la cadira forma part del seu espai personal.
- Si acompanyeu algú que camina amb dificultat (o va amb crosses, bastó, caminador o scooter), ajusteu el vostre pas al seu.
- Oferiu ajuda per transportar els objectes o l'equipatge.

Quan s'interactua amb una persona sorda:

(Pautes vàlides tant si estem tractant amb persones sordes oralistes com signants a través d'un intèrpret)

- Abans de començar a parlar, podeu avisar-la amb un toc lleuger al braç o a l'espatlla, o fer-li un senyal.
- Cal esperar que ens miri abans de començar a parlar-li.
- Parleu-li de cara i assegureu-vos que teniu el rostre ben il·luminat, mai a contrallum.
- Mireu i dirigiu-vos a la persona sorda signant, no a l'intèrpret de llengua de signes que l'acompanya i tradueix.
- Parleu amb naturalitat, vocalitzant bé però sense exagerar, a un ritme tranquil, sense pressa ni massa poc a poc.
- Repetiu el missatge si el vostre interlocutor no l'ha entès. Segur que es pot dir el mateix d'una altra manera.
- No fingiu que heu entès a la persona sorda si no és així.
- Recordeu que l'expressió facial ajuda a comunicar-nos amb la persona sorda. I si no és suficient, sempre es pot optar per l'escriptura.

Quan s’interactua amb una persona cega:

- Primer de tot, cal que us identifiqueu (nom i funció dins l’equip). No la toqueu abans de parlar-li.
- Parleu amb un to normal de veu. La majoria de cecs hi senten la mar de bé. Quan hi hagi més persones en la conversa, podeu tocar-li lleugerament el braç per indicar que li esteu parlant.
- Convé mirar a la persona cega i parlar-li directament a ella, no a l’acompanyant.
- El llenguatge corporal (moviments de cap, de mans, expressions facials, gesticulacions), només té significat per als vidents.
- No cal evitar paraules com veure, mirar, visió, etc. Es poden utilitzar amb tota normalitat, formen part del seu parlar habitual.
- Si acompanyeu una persona cega, oferiu-li el braç. Normalment us agafarà just per damunt del colze i us seguirà mig pas per darrera.
- A l’hora de seure, només cal acompanyar la seva mà fins al respatller de la cadira i descriure breument el context del seu seient (a l’extrem d’una taula llarga, per exemple).
- Doneu les indicacions de direcció amb claredat i precisió (per exemple, “tres metres endavant”). Paraules o expressions com “cap allà” o “una mica més endavant” no serveixen.
- Si ens separem o hem de deixar momentàniament a la persona cega, cal avisar-la abans. Millor donar-li algun punt de referència (la paret, un banc, etc.).
- No cal mostrar-se amable amb el gos pigall. Distreure’l és del tot improcedent: està treballant. Cal entendre que el gos és una ajuda per a la persona cega i li correspon només a ella interactuar amb l’animal. En els desplaçaments, cal posicionar-se a la banda contrària del gos pigall.

I per últim, recordeu:

- Abans de pressuposar res, apliqueu la “regla de les tres pes”: Preguntar, preguntar i preguntar.
- Actuar amb naturalitat és essencial.
- Per davant de la discapacitat (ja sigui visible o invisible), sempre hi ha una persona. Fixem-nos, doncs, en la persona i no en la seva discapacitat.

E20
Memòria d’accessibilitat de l’esdeveniment

Com a darrer pas o tancament, convé documentar tot el que fa referència a l’accessibilitat de l’esdeveniment en un breu document o memòria, que reculli:

- Nom del congrés o esdeveniment, lloc i dates.
- Les mencions a l’accessibilitat que s’han introduït en el web del congrés i la secció on s’han publicat. Per exemple: la frase o paràgraf de Declaració de compromís a l’apartat “Sobre l’esdeveniment” o al de “Missió i valors”; qüestionari al formulari d’inscripció; preguntes a FAQs; etc.
- Les empreses proveïdores de serveis (transport, càtering, activitats paral·leles, etc.) i els seus punts forts en matèria d’accessibilitat. Per exemple: “La companyia d’autocars (nom) té (x nombre) de vehicles adaptats i els conductors coneixen bé el que han de fer per acomodar els passatgers en cadira de rodes.”
- Els recursos específics d’accessibilitat que s’han implementat (subtitulació, bucle magnètic, audiodescripció, materials impresos en formats alternatius, etc.) i els proveïdors d’aquests serveis. Per exemple: “El bucle magnètic no funcionava, però el tècnic de so de l’empresa (nom) ho ha resolt ràpidament.”
- La retroalimentació externa dels participants i ponents, amb el resum de l’enquesta i els comentaris o suggeriments de millora.
- L’autoavaluació interna de l’equip organitzador, amb la identificació de les bones pràctiques i els punts a millorar.
- Les accions de correcció i millora que s’han de tenir en compte en el futur.

És important afegir, com a annexes d’aquesta memòria:

- Eina 4, Checklist amb l’avaluació final de la seu seleccionada.
- Eina 5, Checklist amb l’avaluació final de l’allotjament triat.

Aquesta memòria, feta per la persona referent d’accessibilitat, contribuirà a deixar un llegat i servirà per fixar els estàndards mínims en l’organització d’esdeveniments accessibles en el futur.

Crèdits

® Agència Catalana de Turisme.
Catalunya Convention Bureau

www.catalunya.com
Passeig de Gràcia, 105, 3a planta.
08008 Barcelona
Tl.: +34 934 849 900
Fax: + 934 849 888

Edita: CCB - ACT
Autores: Mònica Surís i Maria-José Anía
Disseny gràfic: Míriam Broceño
Fotografies: 1 de L. Carro, 2 de Confortel a Bel Art A3, 3 de Fauxels a Pexels, 4 del CCB, 5 de Surface a Unsplash, 6 de Kane Reinholdtsen a Unsplash, 7 de G. Mir, 8 de Sigmund a Unsplash, 9 de Gustavo Fring a Pexels

www.linkedin.com/showcase/catalunya-convention-bureau/

www. facebook.com/catalunyaexperience
@catalunyaexperience

twitter.com/catexperience experience
@catexperience

www.instagram.com/catalunyaexperience/
@catalunyaexperience

www.youtube.com/user/CatalunyaExperience

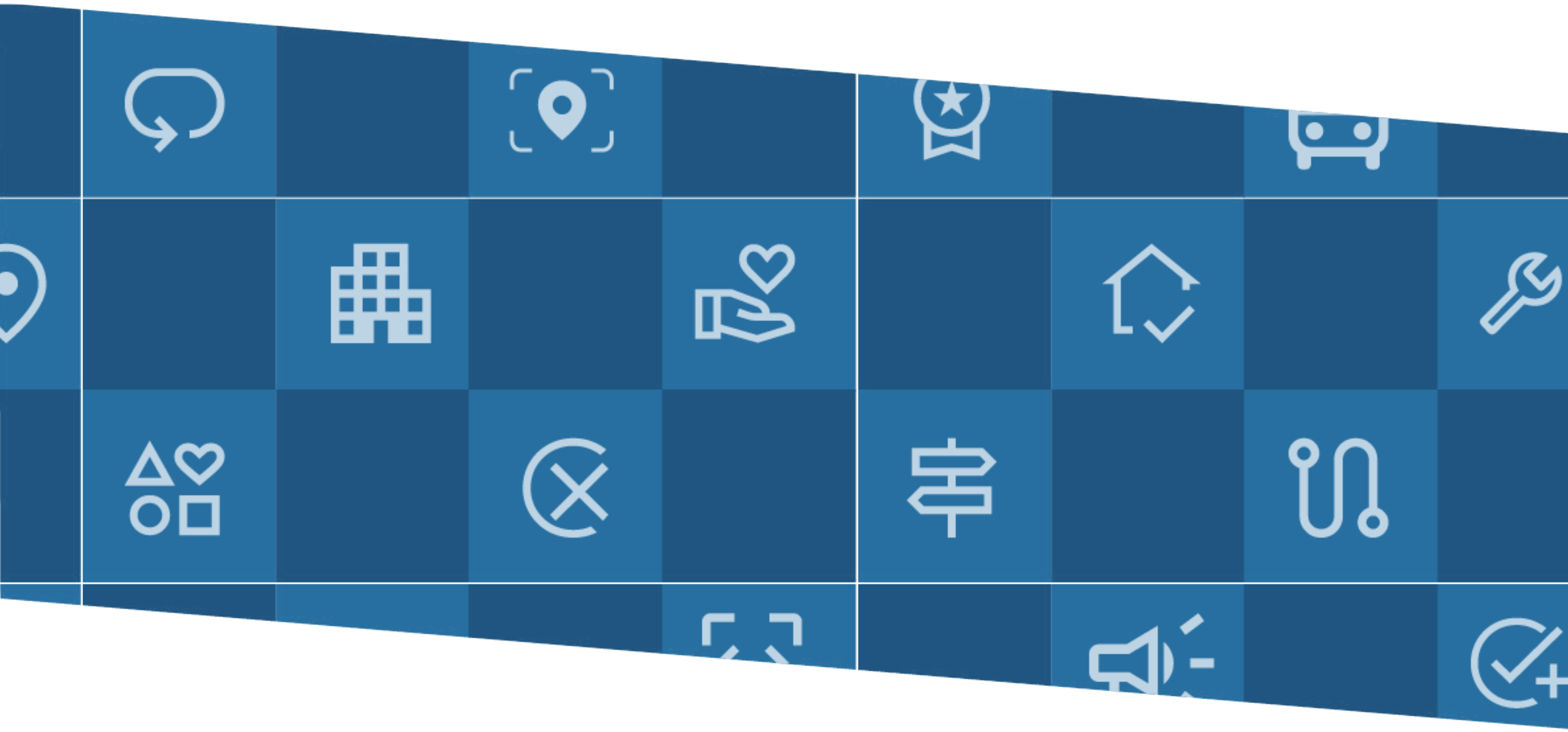
Generalitat de Catalunya
Agència Catalana de Turisme

Socis / Membres ACT

Diputació de Lleida – Patronat de Turisme
Diputació de Girona
Patronat de Turisme
ara lleida
G!rona Patronat de Turisme Costa Brava Girona
Diputació Tarragona
BCN+ Barcelona és molt més
Diputació Barcelona
Barcelona Turisme

Partners

FC BARCELONA
Circuit de Barcelona CATALUNYA
vueling
PortAventura WORLD – Made to Remember
LA ROCA VILLAGE
FAMILIA TORRES Desde 1870



catalunya.com
act.gencat.cat

CCB Catalunya Convention Bureau