



**OBERTS A**

*Guia d'accessibilitat al petit comerç*

**L' ACCESIBILITAT**



**Botiguers pel país**

## Índex

1. Presentació guia: 'Oberts a l'accessibilitat' .....	<b>2</b>
2. Què és l'accessibilitat universal en el petit comerç? .....	<b>3</b>
2.1. Visió de l'accessibilitat com a dret dels ciutadans per a una vida autònoma i independent .....	<b>3</b>
3. Elements que garantiran l'accessibilitat .....	<b>5</b>
3.1. Arribada al comerç .....	<b>6</b>
3.2. Accés al comerç .....	<b>8</b>
3.3. A l'interior del comerç .....	<b>12</b>
3.4. Informació i comunicació .....	<b>17</b>
3.5. Situacions d'emergència .....	<b>20</b>
3.6. Atenció al client amb discapacitat .....	<b>21</b>
4. L'accessibilitat i l'ús de les tècniques en l'àmbit del treball .....	<b>28</b>
4.1. Què és un centre especial d'ocupació? .....	<b>28</b>
4.2. El finançament dels centres especials d'ocupació .....	<b>28</b>
4.3. Els enclavaments laborals .....	<b>29</b>
5. I sempre hem de tenir en compte que... ..	<b>32</b>
6. Glossari – terminologia .....	<b>33</b>
7. Els requisits legals .....	<b>36</b>
7.1. Legislació autonòmica .....	<b>36</b>
7.2. Legislació estatal .....	<b>36</b>
7.3. Legislació específicament relacionada amb l'ocupació i els CEO: .....	<b>38</b>
8. Llistat de figures de la 'Guia d'accessibilitat al petit comerç' .....	<b>39</b>

# 1. Presentació guia: 'Oberts a l'accessibilitat'

Davant dels requisits legals i la creixent importància de la societat vers la igualtat social i la no-discriminació, la Confederació de Comerç de Catalunya, des de la seva àrea de treball sobre Responsabilitat Social Corporativa, pretén fomentar i impulsar l'accessibilitat universal en el sector del petit i mitjà comerç català. És per aquest motiu que hem elaborat la guia Oberts a l'accessibilitat en el petit i mitjà comerç, en col·laboració amb el Grup Fundosa de la Fundació ONCE, i amb el suport del Consorci de Comerç, Artesania i Moda de la Generalitat de Catalunya.

A la guia definim en què consisteix l'accessibilitat universal, amb l'objectiu d'apropar-la al petit i mitjà comerç de Catalunya. A continuació, es descriuen els elements que garanteixen l'accessibilitat als diferents processos/entorns amb què interactua el client d'un establiment comercial. En aquest apartat, s'inclouen aspectes tècnics que necessitaran instal·ladors, decoradors, etc., per realitzar l'obra o la reforma de l'establiment d'una forma total o progressiva. És important tenir en compte que els elements de la botiga han de ser accessibles per a les persones amb algun tipus de limitació en la seva activitat, tant si es tracta de clients com de treballadors.

La guia també inclou l'atenció al client amb discapacitat, com s'ha de comportar el venedor amb una persona amb limitacions en la mobilitat, limitacions visuals, auditives, etc.

I, per acabar, mitjançant aquesta guia, tant l'empresari com el treballador obtindran informació sobre la contractació de persones amb discapacitat, atenent a l'ocupació, a les obligacions del comerç, i als elements que s'han de tenir en compte si es contracten persones amb discapacitat.

Per tant, la guia esdevé una eina útil per millorar l'atenció i la satisfacció del client, que es tradueix en una millora de la imatge i de la reputació del negoci, amb la creació d'avantatges competitius diferencials que ens ajudaran a ser forts en moments difícils.

En aquest sentit, el paper del petit i mitjà comerç cobra una rellevància important, ja que contribueix a millorar el benestar i la cohesió social de tot el territori i fomenta un tracte igualitari i no discriminatori amb un dels col·lectius més vulnerables de la societat.

**Pere Llorens i Lorente**

**President**

## 2. Què és l'accessibilitat universal en el petit comerç?

L'entorn ha de disposar-se de manera que permeti a tothom desenvolupar-se de la mateixa manera i al més independentment possible. Això s'aconsegueix integrant les diverses necessitats en béns, equipaments i serveis que pugui utilitzar tothom. Per això la principal característica de qualsevol disseny ha de ser l'accessibilitat, ja que és la condició indispensable per assolir la igualtat de drets. A continuació es recull la definició d'accessibilitat universal extreta de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat (d'ara endavant, LIONDAU):

"Condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes o instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la forma més autònoma i natural possible. Pressuposa l'estratègia de 'disseny per a tots' i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que s'hagin d'adoptar."

S'ha constatat que projectar tenint en compte criteris d'accessibilitat no ha de ser, en absolut, un impediment per a la creativitat. Aquests criteris són condicionants afegits als molts que existeixen a l'hora de plantejar un projecte, i la seva consideració fa que s'aconsegueixi que l'espai en què habitualment es transita i viu sigui accessible.

Per tal d'assolir els objectius d'accessibilitat, es considera que han d'aplicar-se els criteris de "disseny per a tots", la definició dels quals, a la LIONDAU, és la següent:

"Activitat per la qual es concep o projecta, des de l'origen, i sempre que això sigui possible, entorns, processos, béns, productes, serveis, objectes, instruments, dispositius o eines, de tal manera que puguin ser utilitzats per totes les persones, en la major extensió possible."

### 2.1. Visió de l'accessibilitat com a dret dels ciutadans per a una vida autònoma i independent

Actualment, l'administració pública ha de garantir les mateixes possibilitats de participació en les activitats socials i econòmiques a totes les persones, sigui quina sigui la seva edat i independentment de les seves capacitats.

En el cas de les persones amb discapacitat, aquesta referència es pot trobar a la LIONDAU.

Així mateix, existeixen diverses declaracions i documentació en l'àmbit internacional que avalen aquest concepte. És especialment significativa la que es recull en la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (2006):

“Article 1. El propòsit d'aquesta convenció és promoure, protegir i assegurar el gaudi ple i en condicions d'igualtat de tots els drets humans i llibertats fonamentals per a totes les persones amb discapacitat, i promocionar el respecte de la seva dignitat inherent.”

Això implica que les necessitats de totes les persones tenen la mateixa importància, tal com recull, també, la legislació espanyola.

No és que els drets de les persones amb discapacitat es neguin formalment. És que els recursos disponibles, els dissenys no basats en la diversitat humana o, de vegades, els prejudicis socials, els impedeixen accedir als mateixos drets que la resta dels ciutadans, o, si finalment ho fan, és a costa d'un sobreesforç; és a dir, no en condicions d'igualtat.

Per tant, l'objectiu de l'accessibilitat no és únicament que les persones puguin fer ús de l'entorn i dels serveis en termes absoluts, sinó que puguin fer-ho en condicions d'igualtat, seguretat, dignitat i de la manera més autònoma possible.

## 3. Elements que garantiran l'accessibilitat

### ESQUEMA DE CONTINGUTS

#### I. Arribada al comerç

- Transport públic
- Places d'aparcament reservades
- Itinerari accessible urbà

#### II. Accés al comerç

- Localització i identificació del comerç (retolació exterior i cartelleria)
- Aparadors
- Entrada

#### III. A l'interior del comerç

- Paviment
- Àrees de connexió
- Mobiliari-
- Emprovadors
- Lavabos

#### IV. Informació i comunicació

- Senyalització interior (guiatge, retolació...)
- Ajudes a la comunicació. Bucles d'inducció, documentació en diferents tipus de format (*braille*, lectura fàcil), subtítolació d'elements audiovisuals

#### V. Situacions d'emergència

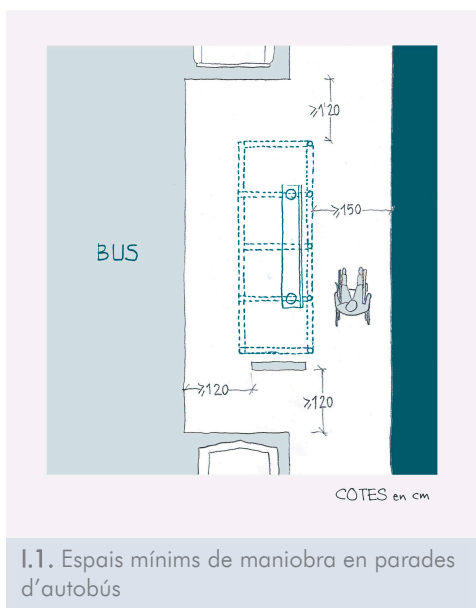
#### VI. Atenció al client amb discapacitat

Com comportar-se amb una persona...

- amb limitacions en la mobilitat?
- amb limitacions visuals?
- amb limitacions auditives?
- que té necessitats especials de comunicació?
- amb limitacions per a la comprensió?
- amb alteracions del comportament?
- de talla baixa?
- amb limitacions per a altres activitats?

### 3.1. Arribada al comerç

#### • Transport públic



I.1. Espais mínims de maniobra en parades d'autobús

Si bé el transport públic és competència municipal, és un aspecte que afecta la connexió amb la botiga, i pot ser el petit comerç o els mateixos clients els qui s'encarreguin de realitzar la sol·licitud a l'Ajuntament per mantenir les característiques d'accessibilitat del possible transport proper al comerç, de les seves connexions, de les parades d'autobús, etc.

Una altra acció que els comerciants poden dur a terme és informar els seus clients de les opcions de transport públic existents properes a la botiga i de les seves característiques d'accessibilitat.

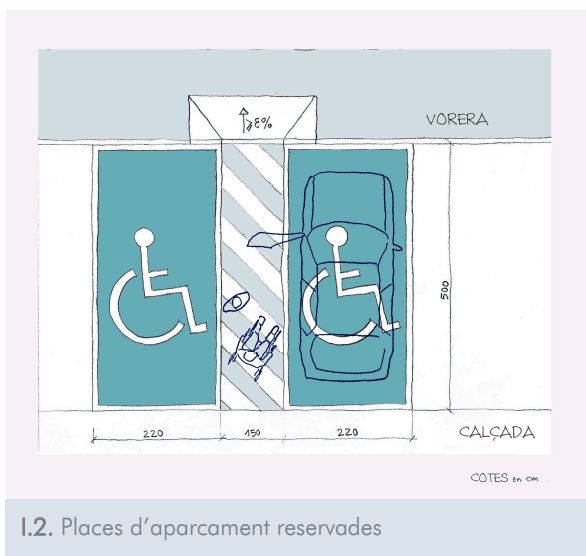
#### • Places d'aparcament reservades

El petit comerç no compta amb places d'estacionament reservades destinades al públic, però pot, si ho considera oportú, sol·licitar-ne la instal·lació a l'Ajuntament, en aquells casos en què la configuració de la via d'accés permeti situar-les en l'espai immediatament proper.

També és interessant que els petits comerços considerin les següents accions: informar els clients de les places accessibles més properes i de les seves característiques, així com sol·licitar a l'Ajuntament accions correctives per millorar-les, en cas que fos necessari.

Les característiques principals perquè una plaça d'aparcament resulti accessible són:

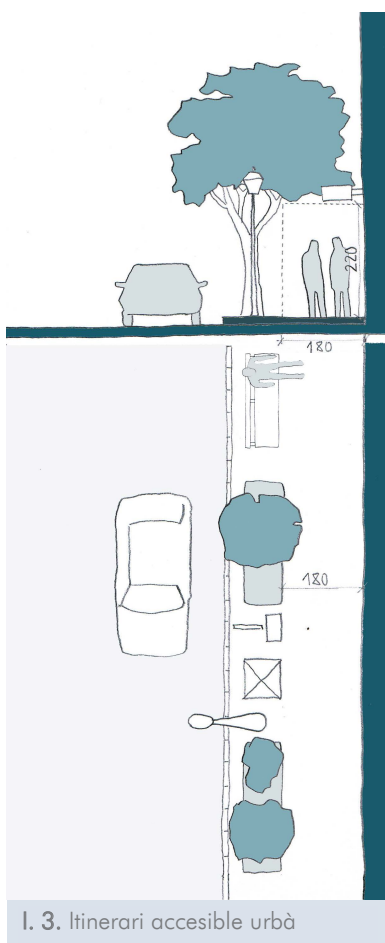
- Que compti, com a mínim, amb una plaça adaptada cada 40 o fracció.
- Que la plaça estigui situada a un lloc proper als accessos per a vianants adaptats, o que disposi d'un itinerari accessible fins a aquests accessos, que incorpori un gual per permetre l'accés a la vorera des de la zona de transferència de la plaça.



I.2. Places d'aparcament reservades

- Que compti amb senyalització horitzontal i vertical de la plaça d'aparcament, mitjançant el símbol internacional d'accessibilitat, d'ara endavant SIA.
- Que tingui les següents dimensions mínimes de l'àrea d'acostament, (espai de maniobra per al conductor i/o passatger): en bateria o en diagonal, una longitud igual a la de la plaça i una amplada mínima de 150 cm. Entre dues places contigües, es permetran zones de transferència lateral compartides. En línia, l'amplada ha de ser igual a la de la plaça i ha de tenir una longitud mínima de 150 cm.
- Que les dimensions de la plaça en bateria, en diagonal o en línia, siguin de 220 cm x 500 cm.

## Itinerari accessible urbà



L'accés al petit comerç es realitza fonamentalment recorrent petites distàncies, per la qual cosa, en aquest cas, els itineraris de vianants que comuniquen el seu accés amb la rodalia de la ciutat són fonamentals.

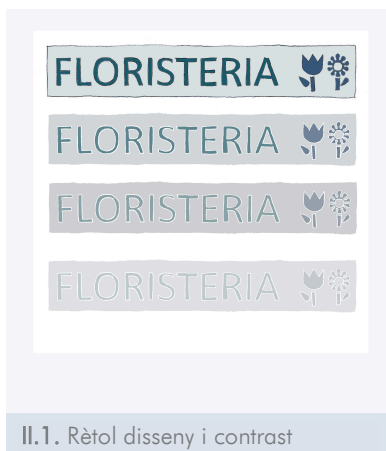
Les principals característiques dels itineraris urbans accessibles són:

- El pendent longitudinal màxim haurà de ser inferior al 6%. Es recomana que sigui inferior al 4% i, el transversal, inferior al 2%.
  - Comptarà amb una franja contínua i lliure de obstacles de 180 cm d'amplada i 220 cm d'alçada, com a mínim.
  - El seu paviment serà ferm, estable, no lliscant ni en sec ni mullat, sense peces ni elements solts, ni celles ni ressalts.
  - La il·luminació ha de ser uniforme en tot l'itinerari, com a mínim de 20 luxs, i s'han d'evitar les zones fosques.
- El disseny, la col·locació i el manteniment dels elements d'urbanització i mobiliari que hagin d'ubicar-se en àrees d'ús per a vianants garantiran la seguretat, l'accessibilitat, l'autonomia i la no-discriminació de totes les persones, i no envairan, en cap cas, la franja lliure per a vianants.



## 3.2. Accés al comerç

### • Localització i identificació del comerç

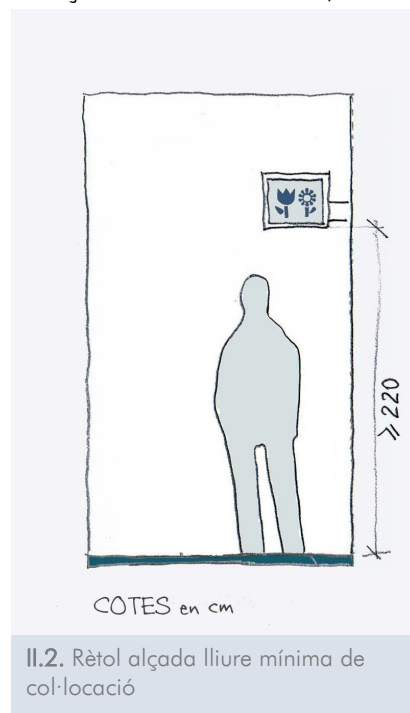


II.1. Rètol disseny i contrast

Un dels aspectes fonamentals per utilitzar un entorn és rebre la informació adequada per fer-ho. Per això la localització i la identificació del petit comerç de forma accessible a la ciutat per al major nombre possible de persones és part de la seva garantia d'èxit. L'heterogeneïtat en les necessitats d'un col·lectiu molt extens de la població exigeix solucions polivalents.

Per optimitzar al màxim la funcionalitat de la informació, els aspectes fonamentals que s'hauran de tenir en compte són:

- **Ubicació:** per tal de no interferir en l'itinerari urbà accessible, l'alçada lliure mínima sota els elements de senyalització serà de 220 cm, amb possibilitat d'acostar-se. Els expositors exteriors, si existeixen, s'hauran de col·locar al costat de la façana i seran estables, sense parts volades o arestes vives i no envairan l'amplada lliure de 180 cm a la vorera.
- **Nombre:** segons les direccions principals dels itineraris de vianants respecte del comerç i la normativa local vigent, podran instal·lar-se rètols en el pla de la façana, banderoles perpendiculars a aquesta o bé una combinació d'ambdós sistemes que n'afavoreixi la localització. En algunes ocasions pot resultar útil col·locar senyalitzacions direccionals mitjançant fletxes que permetin localitzar el comerç als encontorns.
- **Disseny:** es tindran en compte materials, contrast, mida, tipografia i pictogrames, d'acord amb els criteris de l'apartat IV.
- **Il·luminació adequada:** ha de ser uniforme i no provocar enlluernaments ni ombres projectades. També ha de tenir en compte no distorsionar els colors per facilitar la percepció.



II.2. Rètol alçada lliure mínima de col·locació

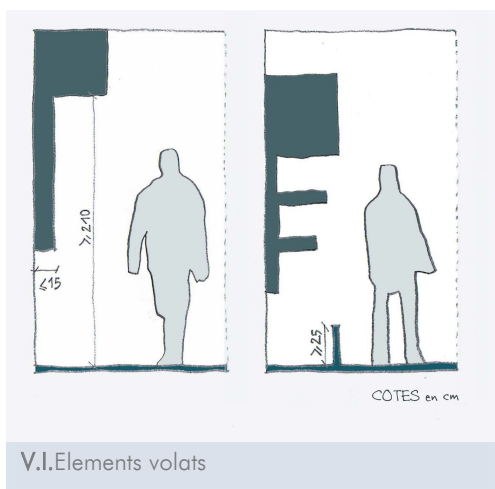
## • Aparadors

L'objectiu de l'aparador és ressaltar allò que ven l'establiment, així com les seves ofertes. A més, ha d'atraure els vianants perquè s'hi aproximïn, ja que és el primer contacte del possible client amb l'establiment: l'aparador incita o dissuadeix el client potencial perquè vegi de prop l'interior de la botiga. Altres característiques que cal considerar són:

- La façana ha de ser un símbol distintiu de l'establiment i ha de contribuir a la seva diferenciació. El seu tractament influeix en allò que en màrqueting s'anomena *accessibilitat psicològica*, és a dir ¿la botiga convida a entrar-hi? Per aquest motiu, és un punt clau per situar-hi informació sobre les condicions d'accessibilitat (SIA), o sobre els serveis d'ajuda a la comunicació de què disposi l'establiment (per exemple, bucle magnètic).
- Per permetre una correcta visualització a totes les persones, incloses aquelles que utilitzen cadira de rodes, les de talla baixa o els nens, es recomana que, a partir d'una alçada de 60 cm, els aparadors disposin de vidre.



IV.7. Símbol Internacional d'Accessibilitat (SIA)



V.I. Elements volats

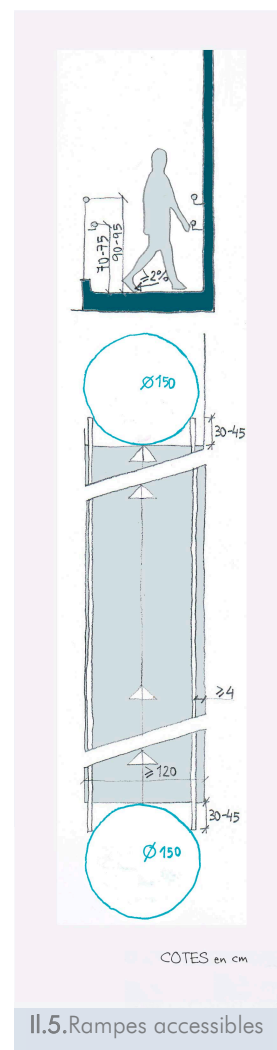
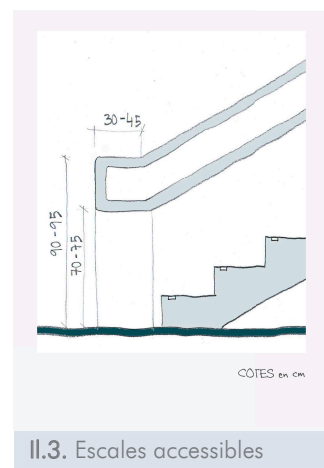
- La façana no contindrà elements que en sobresurtin sense projecció vertical de més de 15 cm per sota de 220 cm o que puguin interferir en l'amplada de pas de l'itinerari accessible urbà.
- La retolació de productes i preus ha de seguir els criteris d'accessibilitat per tal que la informació arribi al major nombre de persones possible (vegeu l'apartat IV).
- La il·luminació és fonamental en aquest àmbit. Ha de tenir una intensitat suficient (com a mínim de 200-250 luxs), ha de ser uniforme i difusa, i ha d'evitar els reflexes.
- L'ordenació clara i coherent dels aparadors també en facilita la comprensió, especialment en el cas de persones amb discapacitat cognitiva.
- Els aparadors en línia, a més de la pròpia accessibilitat web de la pàgina, han de tenir en compte tots els detalls. Un aparador ordenat, clar i accessible millorarà la imatge de la botiga i en facilitarà l'ús, la qual cosa és crucial per transmetre confiança al consumidor i, per tant, per aconseguir vendes.

## • Entrada

La connexió del petit comerç amb la ciutat és un punt fonamental per garantir-hi l'accés al major nombre possible de persones.

Per això les principals característiques i elements que cal tenir en compte són:

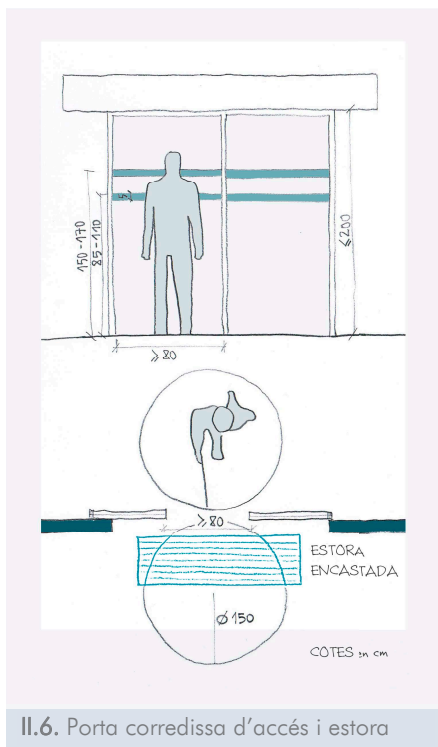
- El més recomanable és que l'accés es produeixi, sempre que sigui possible, a nivell de carrer, mantenint el pla horitzontal. En aquest cas, la confluència entre el paviment interior i el de la vorera haurà de ser continu, sense celles ni ressalts superiors a 1,5 cm.
- Quan existeixin petits desnivells (inferiors a 20 cm) o bé si es tracta de carrers amb pendent, es pot optar per crear plans inclinats de fins a un 25% de pendent, que tinguin franges antilliscants contrastades, per connectar l'exterior i l'interior.
- En el cas de desnivells superiors, es crearan escales accessibles, complementades per rampes accessibles. En els casos en què objectivament no sigui possible la construcció d'una rampa (façanes protegides, desenvolupament, etc.), com a últim recurs es podrà recórrer a mitjans mecànics, com plataformes salvaescales, per solucionar el canvi de nivell.
- Les característiques principals de les escales accessibles són: els plans i contraplans d'una mateixa escala seran iguals, el paviment serà no lliscant, tant en sec com mullat, tindrà una amplada mínima lliure de pas de 120 cm, el nombre màxim de graons sense replà intermig serà de 12 (es recomana que en siguin 10), no es permeten graons aïllats (menys de tres), pla  $\geq 30$  cm, contrapetja  $\leq 16$  cm, graons amb contrapetja contínua i sense bossell, senyalització de la vora dels graons mitjançant una banda de 5 cm situada a 3 cm del cantell, que contrastarà en textura i color amb el paviment del graó.



- Les característiques principals de les rampes accessibles són: amplada mínima lliure de pas de 90 cm (recomanable 120 cm), espais de 150 cm en embarcaments i replans i paviment no lliscant.

Longitud (L) (en metres)	Pendent màxima	Pendent màxim
$L < 3$	12%	10%
$3 < L < 10$	10%	8%
$L > 10$	8%	6%

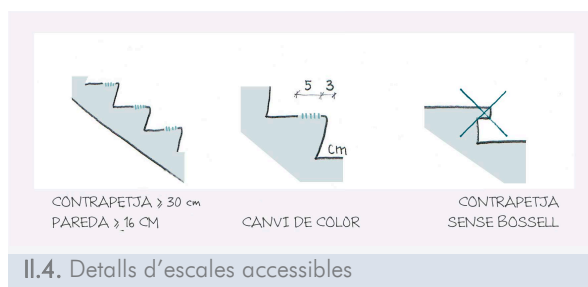
- Passamans i baranes: contínues i a ambdós costats en escales i rampes, prolongació horitzontal de 30-45 cm, diàmetre d'entre 4-5 cm, alçada del passamans superior 90 - 95 cm, inferior 70 cm - 75 cm, separació respecte de la paret  $\geq 4$  cm.
- En els accessos problemàtics, i especialment quan existeixi un canvi de nivell, es recomana la instal·lació d'un timbre d'assistència a la façana, senyalitzat amb el SIA, de manera que les persones que ho necessitin puguin sol·licitar ajuda per a l'accés des de l'exterior.
- Les portes d'accés tindran un espai previ horitzontal al buit de pas de  $\varnothing 150$  cm. Per això, l'opció més aconsellable és la instal·lació d'una porta corredissa automàtica, de manera



Il.6. Porta corredissa d'accés i estora

que els usuaris no hagin de realitzar maniobres per obrir-la, atès que aquest és el sistema que permet la major autonomia per als usuaris amb diversitat funcional. L'amplada lliure tindrà un mínim de 80 cm i l'alçada lliure serà superior a 200 cm. En les portes de vidre transparent o translúcid, s'hauran col·locar dues franjes horitzontals de colors vius en tota l'amplada de la porta. La primera franja s'haurà situar a una alçada compresa entre els 85 cm i els 110 cm i la segona entre els 150 cm i els 170 cm. L'amplada d'aquestes franjes ha de ser d'entre 3 i 5 cm. Aquests sistemes de senyalització poden ser substituïts per la incorporació de vinils contrastats amb logotips o similars, sempre que es mantinguin a una alçada adequada per facilitar la percepció del parament.

- Si existeixen estores, aquestes hauran d'estar fermament fixades al paviment i el seu material serà no lliscant i estable a les deformacions. Es recomanen les estores de rails d'alumini perpendiculars al desplaçament.



### 3.3. A l'interior del comerç

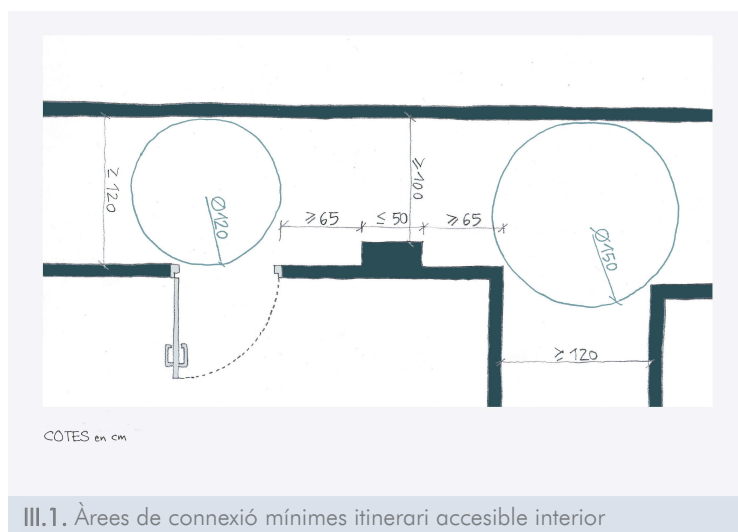
#### • Paviment

En la majoria dels casos, el petit comerç consta d'una única estança d'activitat per la qual es desplacen els clients i els empleats sense canviar de nivell. En aquest sentit, l'elecció d'un paviment adequat és una de les principals característiques que en definiran l'accessibilitat:

- Haurà de ser no lliscant i, si l'accés es produeix directament des del carrer, haurà de presentar un grau de resistència al lliscament  $35 < R_d < 45$ , classe 2.
- Serà ferm i continu, sense celles ni ressalts. El seu acabat serà mat (no brillant) de manera que no provoqui reflexes.
- Es recomana que presenti contrast amb les parets i altres elements (per exemple mobiliari, expositors, etc.) per facilitar-ne la detecció i millorar-hi l'orientació.
- Es recomana establir una franja de paviment tàctil de canaleta que connecti l'accés al comerç amb la zona de caixa.

#### • Àrees de connexió

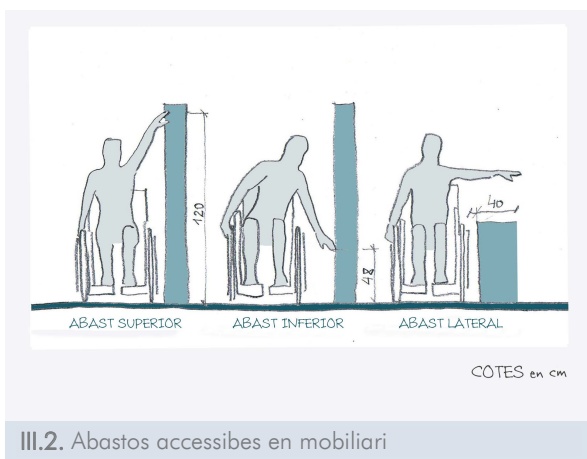
Tot i que els petits comerços no acostumen a tenir compartiments interiors, la zona d'exposició i venda de la botiga acostuma a estar dotada de diversos tipus de mobiliari. D'altra banda, les zones destinades als treballadors també han de permetre la seva utilització



a qualsevol persona. Per això s'hauran de tenir en compte els següents paràmetres:

- Els corredors que coincideixin amb vies d'evacuació tindran una amplada mínima de 180 cm en recorreguts adaptats.
- La resta de passadissos tindran una amplada mínima de 120 cm, amb estrenyiments puntuals que deixaran, com a mínim, una amplada de 90 cm.
- L'alçada lliure mínima de corredors i de passadissos serà de 220 cm.
- A cada planta haurà d'existir un espai lliure de gir que permeti inscriure un cercle amb un diàmetre d'un mínim de 150 cm.
- En els canvis de direcció, l'amplada ha de permetre inscriure un cercle amb un diàmetre d'un mínim de 120 cm.

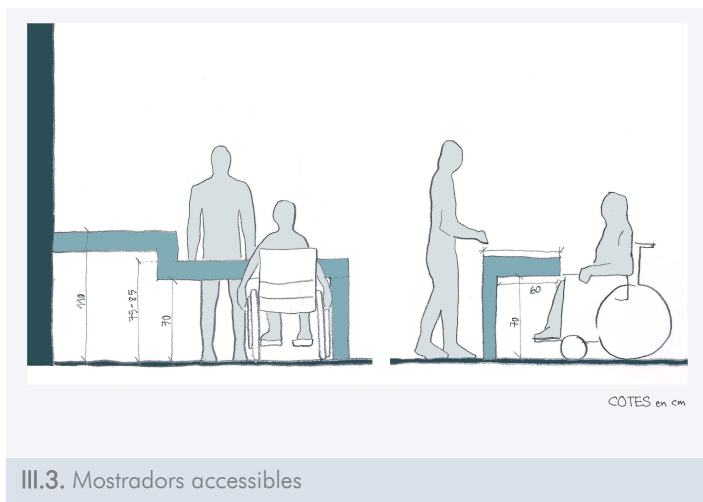
## • Mobiliari



Tal com es recull en l'apartat anterior, en cap cas el mobiliari pot suposar un obstacle perquè envaex els espais de maniobra i les amplades lliures mínimes indicades. Per tal de garantir l'accessibilitat del mobiliari, s'hauran de tenir en compte els següents aspectes:

- Es preveurà la col·locació de seients o suports que permetin el descans ocasional de les persones amb dificultat de moviment. Els seients, a una alçada del terra d'entre 40 i 45 cm, amb respatl·ler, reposabraços i disseny ergonòmic i suports isquiàtics a una alçada d'entre 60 i 75 cm sobre el terra.
- No suposarà cap risc per a les persones ni per la seva forma ni pel seu material. En cap cas presentarà arestes vives.
- Ha d'estar ancorat adequadament i ha de presentar un grau d'estabilitat i de resistència suficient per ser utilitzat com a suport.
- No podran disposar-se elements volats sense projecció vertical: els elements adossats a les parets que se situïn en itineraris adaptats o practicables, quan volin més de 15 cm i es trobin a una alçada inferior a 220 cm, hauran de comptar amb un element fix perimetral en la seva projecció a una alçada de 25 cm del terra per permetre'n la detecció.
- Es recomana utilitzar dissenys de mobiliari que permetin l'aproximació frontal a persones usuàries de cadira de rodes. En cas que això no sigui possible, es tindrà en compte, en la disposició de productes, que l'abast lateral en profunditat tingui un màxim de 40 cm.

- L'abast superior accessible serà de 120 cm i l'abast inferior de 48 cm.
- Mostrador i caixa: l'alçada de treball serà d'entre 75 i 85 cm, el desenvolupament de com a mínim 100 cm, el buit inferior mínim de 70 cm, i la profunditat mínima del buit de 60 cm.



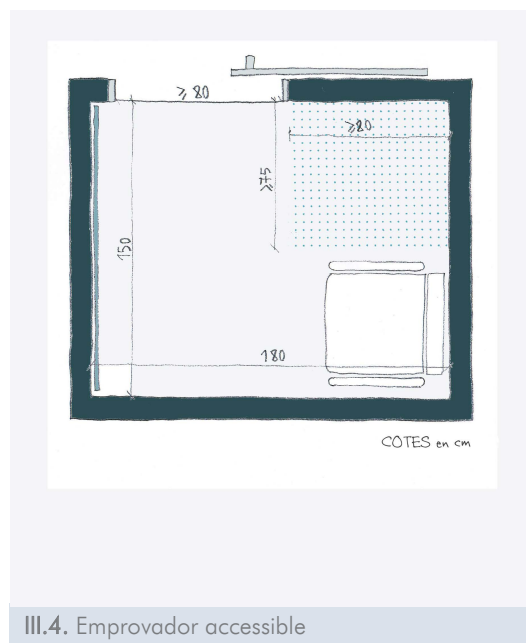
III.3. Mostradors accessibles

- El tram de mostrador adaptat s'ha de senyalitzar amb el SIA.
- A la caixa de cobrament es recomana que els preus marcats es representin (si el client ho requereix), no solament de manera visual, sinó també de manera auditiva.
- A la zona de caixa, s'afavoriran les condicions relatives a l'audició. D'una banda, s'oferirà un entorn amb les condicions acústiques adequades i, d'altra banda, aquestes condicions es complementaran amb productes de suport específics, com ara bucles magnètics, (vegeu l'apartat IV).
- La col·locació de la caixa en cap cas ha de resultar un obstacle. S'haurà d'afavorir sempre la visibilitat del treballador del centre per tal de permetre'n, així, la lectura labial.

### • Emprovadors

En funció del tipus de comerç, els emprovadors poden ser-ne una peça important. En cas d'existir-n'hi, almenys un d'ells haurà de resultar accessible i haurà de tenir en compte els següents aspectes:

- L'emprovador se senyalitzarà mitjançant el SIA normalitzat en un lloc visible.
- La porta comptarà amb agafadors ergonòmics, tindrà una amplada de pas lliure de 80 cm i serà, preferiblement, corredissa. En cas de ser abatible, s'obrirà cap a l'exterior.
- Tindrà unes mesures mínimes interiors de 180 cm per 150 cm.



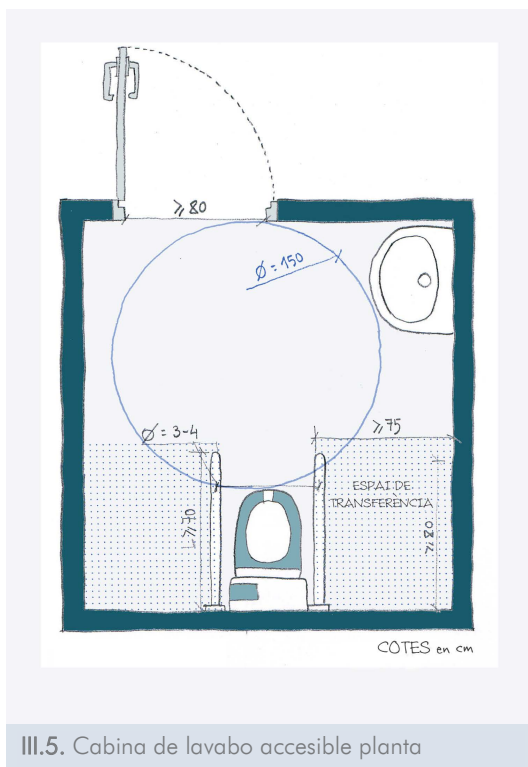
III.4. Emprovador accessible

- Tindrà un seient ferm i accessible, (vegeu l'apartat de mobiliari), amb espai lliure a un dels costats d'un mínim de 80 cm d'amplada, barres de suport (vegeu l'apartat referent als lavabos), mirall d'un mínim de 50 cm d'amplada per 150 cm d'alçada i penja-robes a 120 cm d'alçada com a màxim, amb disseny arrodonit i no adherible.

## • Lavabos

Tant si la cabina del lavabo és part del servei que el petit comerç ofereix als seus clients, o bé, com és més habitual, és únicament per als empleats, s'hauran de tenir presents les següents característiques d'accessibilitat:

- Porta: abatible cap a l'exterior o corredissa, amb una amplada lliure de pas  $\geq 80$  cm i una alçada lliure  $\geq 200$  cm. Existiran espais previs i posteriors al buit de pas, que no quedin envaïts per l'escombratge de la porta, de  $\varnothing 150$  cm. Es recomana la instal·lació, a la part inferior, d'un sòcol de 30-40 cm d'alçada. L'acabat de la porta serà mat i contrastat respecte de la paret.



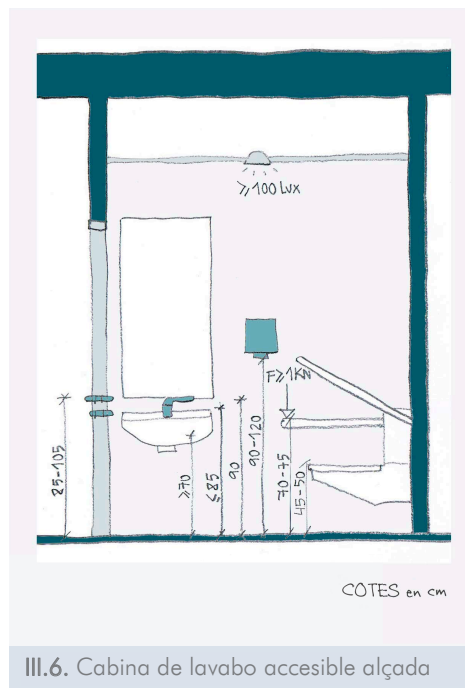
- Mecanismes: els agafadors hauran de tenir un disseny ergonòmic, amb forma arrodonida i sense arestes, amb una longitud mínima de 15 cm i situats a una alçada d'entre 85 i 105 cm. Existirà un espai contigu a la maneta  $\geq 40$  cm. Els mecanismes de balda han de poder ser manipulats amb una sola mà o amb una altra part del cos i en cap cas requeriran un gir de canell. Permetran l'obertura des de l'exterior mitjançant un sistema antibloqueig per a casos d'emergència. La força màxima requerida per a l'accionament de mecanismes serà de 25 newtons. El seu color ha de contrastar amb el de la porta

perquè siguin fàcilment detectables.

- Els espais higiènicosanitaris, disposaran d'un sistema d'alarma, que s'activarà des de l'interior, per sol·licitar assistència en cas d'emergència.



- Cabina: haurà de permetre l'aproximació frontal al lavabo i lateral a l'inodor, i haurà de permetre, en l'espai lliure d'obstacles, una alçada de fins a 70 cm i un gir de diàmetre igual o superior a 150 cm.
- Acabats: paviment continu, ferm i no lliscant. Serà de classe 2, amb una resistència al lliscament  $35 < Rd \leq 45$ . Es recomana que el color del terra i el de les parets contrastin per facilitar-hi l'orientació. Pel que fa al color de les parets, s'haurà de tenir en compte que és recomanable que contrastin en l'entorn dels aparells sanitaris.
- Inodor: espai de transferència lateral d'una amplada de 80 cm, i 75 cm de fons, fins a la vora frontal de l'inodor. En ús públic, espai de transferència a ambdues bandes. Alçada del seient de 45-50 cm. El model comptarà amb respall lumbar ferm i el seient tindrà una fixació ferma que impedeixi el moviment, amb una obertura davantera per facilitar la higiene. Serà d'un color que contrasti amb el de l'aparell. Mecanisme de descàrrega accionable per pressió de gran superfície (entre 90 i 120 cm).
- Barres de suport: fàcils d'agafar, secció circular de diàmetre de 30-40 mm. Separades del parament 45-55 mm, fixació i, pel que fa al suport, ha de suportar una força de 1 kN en qualsevol direcció. Se situaran a una alçada d'entre 70-75 cm, amb una longitud de 70 cm a ambdós costats de l'inodor, separades entre elles 65-70 cm i seran abatibles les de la banda de la transferència.
- Lavabo: espai lliure inferior mínim de 70 cm (alçada) x 50 cm (profunditat). Sense pedestal. Alçada de la cara superior: 85 cm.
- Accessoris: la vora inferior dels miralls, així com la dels mecanismes elèctrics, no superarà els 90 cm d'alçada. La mida mínima del mirall ha de ser de 50 cm d'amplada per 140 cm d'alçada i ha d'estar col·locat de tal manera que tant una persona asseguda com una persona de peu puguin mirar-s'hi. Els accessoris contrastaran amb les parets, no tindran arestes ni volaran més de 10 cm. Se situaran a una alçada d'entre 90 i 120 cm.
- Senyalització: la localització del lavabo adaptat se senyalitzarà amb el SIA, (vegeu l'apartat IV).
- Il·luminació: serà, com a mínim, de 100 luxs. No es podran instal·lar mecanismes de control temporitzats.

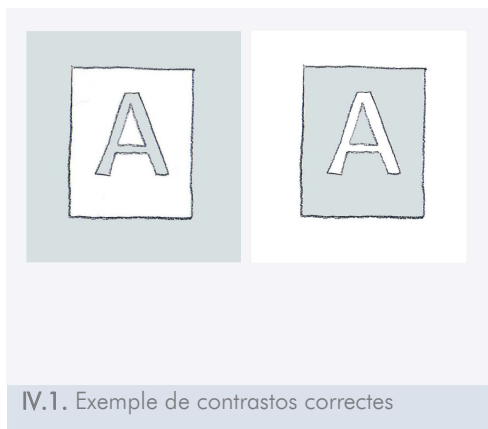


III.6. Cabina de lavabo accessible alçada

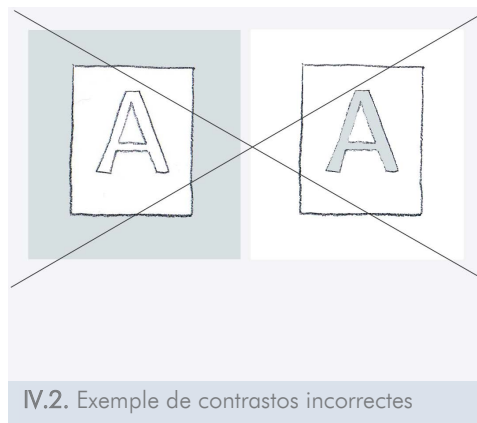
## 3.4. Informació i comunicació

### • Senyalització interior

La informació sobre productes, preus, seccions, serveis, etc., és de gran importància en el petit comerç i, per això, considerar les característiques d'accessibilitat resulta imprescindible per garantir una comunicació eficaç:



IV.1. Exemple de contrastos correctes



IV.2. Exemple de contrastos incorrectes

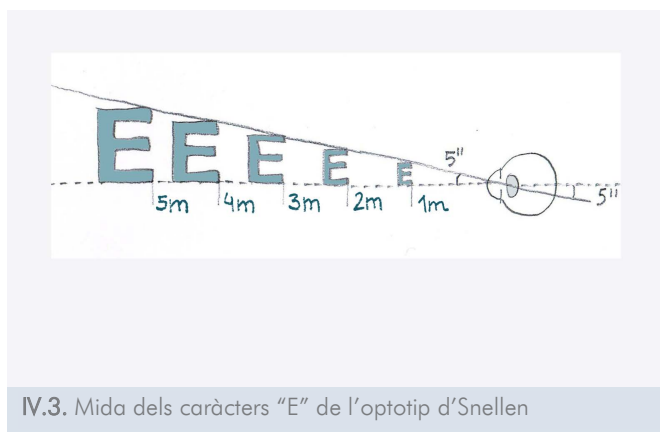
- Ubicació: en general, l'alçada preferent per a la informació visual escrita és la dels ulls, en un rang d'entre 110 i 150 cm d'alçada. Els expositors exteriors, si existeixen, seran estables, sense parts volades o arestes vives i no envairan els espais de pas i maniobra.



IV.6. Ús de pictogrames

- Nombre: hauran de col·locar-se tots els rètols que calguin per a la presa de decisions per part dels clients, tenint en compte, a la vegada, que un excés d'informació pot causar l'efecte contrari i pot provocar confusió i desorientació.

- Els materials no han de ser reflectants per evitar enlluernaments. Es recomanen materials mats i llisos que no provoquin fatiga visual. Per millorar-ne la localització, els rètols han de presentar contrast respecte de la façana i el seu contingut (text, pictogrames, etc.), respecte del fons del rètol.



IV.3. Mida dels caràcters "E" de l'optotip d'Snellen

- La mida dels caràcters s'estableix en funció de la distància des de la qual la informació serà llegida, (per exemple, si es tracta del rètol general de la façana, percebut des de l'altra banda del carrer, serà mol diferent del rètol dels horaris, situat sobre la porta o aparador).

Distància	MIDA	
	Mínima	Màxima
5 m	70 mm	140 mm
4 m	56 mm	110 mm
3 m	42 mm	84 mm
2 m	28 mm	56 mm
1 m	14 mm	28 mm
0.5 m	7 mm	14 mm

- Tipografia: la lletra ha de ser fàcilment llegible, de reconeixement ràpid. Es recomanen les tipografies del tipus Arial, Verdana, Helvètica, etc. També es recomana l'ús de pictogrames senzills que en facilitin la comprensió i salvin barreres com les derivades de diferents idiomes o dificultats en les habilitats de comprensió.



IV.4. Exemple de tipografies accessibles



IV.5. Exemple de tipografies no accessibles

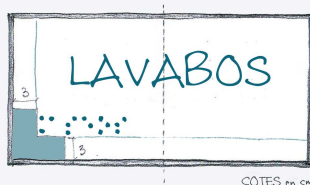
## Ajudes a la comunicació

Una bona comunicació és fonamental per al perfecte desenvolupament de les persones, ja que parteix de les barreres físiques. Aquest és un àmbit en el qual les persones amb discapacitat se senten discriminades amb freqüència. Algunes de les tecnologies que poden utilitzar-se per afavorir la comunicació són les següents:

- Bucle d'inducció: consta d'un amplificador d'inducció, d'un micròfon i d'un bucle d'inducció. És un sistema de transmissió de so mitjançant la generació d'un camp magnètic, en lloc o com a complement de les ones sonores que tots percebem. Aquest camp magnètic és generat per un amplificador especial connectat a un micròfon o a la megafonia, i es transmet amb una antena (un bucle magnètic) que "rodeja" les persones usuàries d'audífonos en posició "T". Si col·loquem l'audífon en aquesta posició, la persona sorda rebrà només el so del camp magnètic del sistema d'inducció. Aquest so li arribarà aïllat dels sons d'ambient i de converses de la gent que l'envolti, i garantirà la perfecta intel·ligibilitat dels missatges. Una cosa tan simple garanteix l'accessibilitat d'aquest col·lectiu i li permet interrelacionar-se.

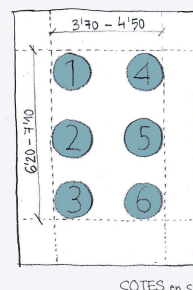


IV.8. Símbol normalitzat de bucle magnètic



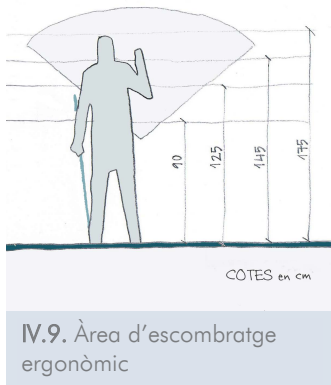
IV.11. Rotolació amb sistema visual i braille

- Documentació i retolació en *braille*: es recomana que la informació i la retolació col·locada dins de l'abast ergonòmic estigui transcrita al sistema *braille*. Així mateix, resulta molt útil que la informació bàsica estigui disponible en aquest sistema i sigui al més clara i concisa possible. La informació tàctil ha de ser dissenyada de manera que estableixi prèviament la premissa d'una ubicació prefixada estable i uniforme.
- Aplicació de criteris de lectura fàcil en la documentació: per evitar les dificultats de moltes persones a l'hora d'accedir als documents escrits, aquest tipus de recomanacions serviran per



IV.10. Signe generador del braille numerat

saber com elaborar documents accessibles per a tothom. A més del disseny, s'inclouen altres consideracions, com, per exemple, utilitzar un llenguatge simple i directe, evitar termes rebuscats, llenguatge especialitzat, abreviatures o sigles, utilitzar els termes de forma coherent, etc.



accessibles augmentarà el públic al qual arribarà la informació. Per això és convenient comptar amb consultores especialitzades que apliquin els estàndards WW3.

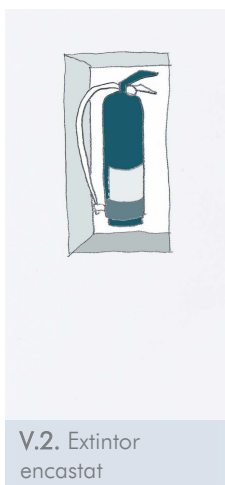
- Accessibilitat a elements audiovisuals: mitjançant l'ús d'audiodescripcions o subtitulacions que, a la vegada, poden transformar-se en veu, aquests formats resultaran accessibles per a un major nombre de persones.

- Accessibilitat web: cada vegada existeixen més petits comerços que compten amb el seu propi lloc web. Atès que aquesta és clarament una eina molt potent, dissenyar webs

### 3.5. Situacions d'emergència

Ateses les dimensions i la distribució diàfana, habituals en els petits comerços, els recorreguts d'evacuació i, per tant, la seva senyalització acostumen a resultar molt senzills. En qualsevol cas, s'hauran de tenir en compte els següents aspectes:

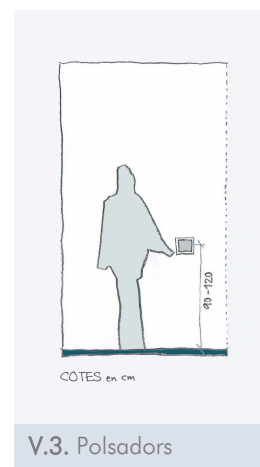
- Els senyals de les instal·lacions manuals de protecció contra incendis, d'evacuació i el nivell d'il·luminació d'emergència, hauran d'atènyer-se a allò que especifica la normativa de compliment obligatori, com en qualsevol entorn.



- Es recomana que el sistema d'alarma escollit per a la botiga sigui sonor i lluminós, per a les persones amb discapacitat auditiva.

- Respecte als extintors i BIE adossats a les parets que se situïn en itineraris adaptats o practicables, quan volin més de 15 cm i es trobin a una alçada inferior a 220 cm, hauran de comptar amb un element fix perimetral en la seva projecció, a una alçada de 15 cm del terra, perquè puguin ser detectats per les persones invidents, o bé situar-los encastats al mur.

- Els pulsadors i mecanismes estaran situats una alçada d'entre 90 i 120 cm i seran fàcilment localitzables i identificables de dia i de nit, ja que tindran un elevat contrast de color respecte als tons dominants en les àrees adjacents.
- Es recomana que el pla d'evacuació inclogui mesures específiques d'actuació d'ajuda a les persones amb discapacitat en cas d'emergència, així com els responsables d'actuació amb aquestes persones.



## 3.6. Atenció al client amb discapacitat

Si dissenyem els entorns de manera que siguin accessibles i posem a disposició del client els productes de suport necessaris, podem garantir que les persones amb limitacions en la seva activitat puguin realitzar aquestes actuacions amb la major autonomia possible, i contribuïrem, d'aquesta manera, a la seva independència i integració social.

En aquest cas, l'assistència es converteix en un servei d'atenció al client, com el que s'ofereix a qualsevol altre usuari.

### • Com comportar-se amb una persona amb limitacions en la mobilitat?

- És convenient disposar de mobiliari de descans a disposició de les persones que ho precisin, així com informar-les de la seva existència si aquest no resulta fàcilment localitzable.
- S'haurà d'ajustar el pas al de la persona amb limitacions en la mobilitat, i no donar-li pressa en cap cas.
- Se li haurà de consultar si necessita ajuda per transportar objectes o paquets.
- En el cas de les persones que utilitzen productes de suport, com bastons o caminadors, no podem separar-les d'aquests elements.
- Per parlar amb una persona que utilitza cadira de rodes, ens haurem de situar frontalment i dirigir-nos directament a ella i no al seu acompanyant. Quan s'està en grup, no és correcte parlar amb la resta de persones fora del seu camp visual.

- La cadira de rodes forma part de l'espai personal de la persona. Per això, en cap circumstància s'hi han de recolzar objectes o persones.
- S'ha de consultar a la persona si necessita ajuda abans d'empènyer la cadira de rodes. Ell o ella ens informarà sobre el funcionament de la cadira.
- S'ha de consultar a la persona i advertir-la amb anterioritat de la maniobra que es realitzarà. No s'ha d'empènyer la cadira massa de pressa ni girar-la amb brusquedat. Si s'ha de realitzar una transferència de la persona en cadira de rodes, haurem de frenar la cadira i retirar o abatre els reposapeus i els reposabraços.

### • Com comportar-se amb una persona amb limitacions visuals?

- Per dirigir-nos a la persona amb problemes visuals, ens haurem d'identificar (dir-los qui o què som), i parlar-los de cara perquè identifiqui que ens hi estem dirigint. Si la persona va acompanyada, ens haurem de dirigir a ella i no a l'acompanyant.



VI.1. Gos pigall

- Haurem de parlar-hi amb un to normal, poc a poc i amb claredat, sense alçar la veu ni cridar.
- Haurem de ser específics i precisos en el missatge, utilitzar termes orientatius i evitar paraules com "aquí", "allà", "això", etc. o exclamacions com "compte!".
- Serà correcte utilitzar les paraules "veure", "mirar", etc. amb naturalitat.
- Haurem de preguntar-los si necessiten ajuda abans de fer res.
- Si és necessari guiar-los, els haurem d'oferir el suport del nostre braç, no agafar-los el seu.
- Haurem d'avisar-los si existeixen canvis de nivell o possibles obstacles que es trobin al seu pas.
- Si la persona ho precisa, podem conduir-la fins a l'entrada o fins a la sortida dels mitjans de transport, col·locar la seva mà al passamà i avisar-la dels obstacles. En un automòbil, haurem de posar la seva mà al mecanisme d'obertura o a la part superior d'una porta oberta.
- No és correcte deixar sola la persona amb ceguesa sense advertir-hi-ho abans. Podem comunicar, si és necessari, què estem fent quan es produeixi un silenci o una absència.

En el cas de persones acompanyades d'un gos pigall, a més de les consideracions anteriors haurem de tenir en compte que:

- No és correcte oferir menjar o cridar el gos quan es trobi treballant, ja que, per exemple, els xiulets poden distreure'l de la seva tasca.
- Si volem saludar l'animal, és necessari consultar-ho primer amb la persona.
- Si hi ha altres gossos a l'establiment, no és correcte deixar-los sense lligar o sense un control adequat prop del gos pigall. Els botiguers poden explicar-ho als seus clients.
- En cap cas estirarem la corretja del gos o l'agafarem de l'arnès per donar-li una indicació.
- El gos pigall és els ulls d'una persona. No hem d'impedir-li el pas als establiments, ja que està emparat per la llei.
- Els gossos pigall no són agressius ni transmeten malalties, per la qual cosa no hi ha cap motiu per tenir por d'ells. Aquest aspecte també pot ser transmès pels amos de l'establiment a altres clients que puguin tenir-los por, com per exemple els nens.

## • Com comportar-se amb una persona amb limitacions auditives?



- No és correcte cridar quan ens dirigim a una persona sorda. No és útil, i, fins i tot, pot fer que aconseguim l'efecte contrari, ja que, en cridar, la nostra cara es crispa, i això és el que l'interlocutor percep: no capta el contingut de les

paraules, només veu un rostre hostil.

- Hem de mantenir la tranquil·litat. És convenient estar calmat i pensar que podrem arribar a entendre'ns. Només és qüestió d'agafar-nos uns minuts i seleccionar l'estratègia més adequada.
- Hem de parlar-los amb un ritme mitjà. No és convenient accelerar l'emissió de paraules per acabar al més aviat possible. Tampoc és operatiu un discurs excessivament lent, ja que és difícil filar-lo correctament en la seva totalitat.
- És important vocalitzar correctament.
- Hem de mirar els ulls del nostre interlocutor. Aquest element ens pot ajudar en dos sentits: en primer lloc, sentirà confiança en nosaltres; el segon lloc, si veiem la seva expressió



facial, prosseguirem la conversa amb la seguretat que ens està comprenent. En general, les persones sordes són molt expressives gestualment, i això ens pot ajudar a saber si hem de parar i començar de nou o si estem tenint èxit i la comunicació és correcta.

- És necessari mantenir la boca neta d'“obstacles”. Apartarem de la boca qualsevol objecte (bolígraf, mà, xiclet, caramel, etc.), que dificulti la vocalització i l'emissió de les paraules.
- Hem de romandre quietos mentre ens comuniquem, sense donar l'esquena, girar el cap o ajupir-nos. En general, no hem d'adoptar cap postura que dificulti la lectura labial.
- És possible ajudar-nos amb gestos. No és necessari ser un professional; tots som capaços d'acompanyar la nostra manifestació oral amb gestos i signes senzills.
- És necessari buscar una zona il·luminada. La persona sorda percep la informació de manera visual, per la qual cosa és molt important que el lloc on s'esdevingui la interacció estigui suficientment il·luminat.
- És possible ajudar-nos amb l'escriptura. En determinades ocasions pot ser necessari escriure paraules per completar l'expressió oral.
- Si la persona va acompanyada d'un intèrpret de llengua de signes, haurem de dirigir-nos a la persona sorda quan hi parlem i no al seu intèrpret.
- Per cridar la seva atenció, podem donar-los un parell de cops lleus a l'espatlla o al braç. Si ens trobem en una habitació gran, es poden apagar i encendre els llums intermitentment. Una altra alternativa és colpejar suaument el terra o una taula perquè en notin les vibracions.
- Si no entenem bé alguna cosa que ens hagi dit, hem de demanar-li que ho repeteixi i no fer que veure que l'hem entès. Si la persona amb limitacions auditives no comprèn bé una informació, hem de repetir-l'hi o utilitzar sinònims.

#### • Com comportar-se amb una persona que té necessitats especials de comunicació?

- És útil agafar-nos un temps anticipadament per conèixer el mètode de comunicació de la persona, i sobretot per saber de quina manera diu “SÍ” i “NO”.
- És necessari dirigir-se directament a l'interlocutor, mirant-lo, no parlant-li per sobre del cap. En presència seva, no hem de parlar d'ella en tercera persona o dirigint-nos a l'acompanyant. Per exemple, no hem de preguntar a l'acompanyant: “m'entén si li



- És necessari transmetre la informació de manera seqüenciada i explicar les coses diverses vegades, però de manera diferent.
- Hem d'eliminar els elements ambientals que puguin distreure l'atenció de la persona amb limitacions de comprensió, com ara els sorolls o la música de fons (si és possible).
- És important tractar la persona d'acord amb la seva edat.
- Igualment, és adequat limitar l'ajuda als moments en què sigui necessària.
- En tot cas hem d'intentar facilitar la seva relació amb les altres persones.

### • Com comportar-se amb una persona amb alteracions del comportament?

- És necessari ser discrets en el contacte amb persones amb discapacitats per a les relacions personals.
- S'han d'evitar situacions que puguin generar violència, com ara discussions o crítiques.
- És necessari mirar d'entendre la seva situació i facilitar-ne sempre la participació en totes les activitats.

### • Com comportar-se amb una persona de talla baixa?

- Habitualment s'atribueixen a les persones de talla baixa les característiques d'un nen, ja que se les associa amb la infància. Tanmateix, no hem de prejudicar la seva capacitat intel·lectual.
- Hem d'eliminar qualsevol prejudici relacionat amb la imatge bromista i còmica a què habitualment es veu associada la persona de talla baixa.
- Quan caminem acompanyats d'una persona de talla baixa, hem de minorar la marxa, ja que la mida de les seves cames fa que els passos siguin més curts.

### • Com comportar-se amb una persona amb limitacions per a altres activitats?

- Hi ha persones amb limitacions per a altres activitats, com poden ser les relacionades amb la ingestió de determinats aliments, certes reaccions al·lèrgiques en exposar-se a determinats elements o materials, etc., o també derivades de certes deficiències físiques o psicològiques. En tots els casos s'ha de tenir en compte una cosa que ja hem mencionat



## 4. L'accessibilitat i l'ús de les tècniques en l'àmbit del treball

### 4.1. Què és un centre especial d'ocupació?

Els centres especials d'ocupació són empreses l'objectiu principal de les quals és realitzar un treball productiu, participant regularment en les operacions del mercat, i la finalitat de les quals és assegurar un lloc de treball remunerat i la prestació de serveis d'ajustament personal i social que requereixin els seus treballadors amb discapacitat.

Característiques:

- Pot ser titular d'un centre especial de treball qualsevol persona física o jurídica, pública o privada, fins i tot una comunitat de béns, amb capacitat jurídica i d'obrar per ser empresària (societats mercantils, associacions, fundacions, etc.).
- La seva plantilla ha d'estar formada, com a mínim en un 70 %, per persones amb discapacitat amb una reducció de, com a mínim, un 33 % de la seva capacitat per al treball, sense perjudici de les places en plantilla del personal no minusvàlid imprescindible per al desenvolupament de la seva activitat.

Els centres especials d'ocupació es conceben com un mitjà d'integració laboral de les persones amb discapacitat en les empreses ordinàries. La finalitat primordial és la política d'integració laboral d'aquest sector, per la qual cosa la normativa reguladora de la matèria insisteix en el fet que es tracta d'autèntiques empreses que han d'adaptar la seva gestió a les mateixes normes i requisits que afecten qualsevol empresa del sector al qual pertanyin.

### 4.2. El finançament dels centres especials d'ocupació

Els centres especials d'ocupació obtenen els recursos per al seu finançament, a més dels que procedeixen del desenvolupament de la seva activitat econòmica, de les ajudes procedents de l'administració pública.

El 27 de febrer del 2009, les competències dels centres especials d'ocupació van passar del Departament d'Acció Social i Ciutadania al Departament de Treball (Decret 30/2009, de 24 de febrer, de reestructuració parcial del Departament de Treball i del Departament d'Acció Social i Ciutadania. DOGC 5328, de 27 de febrer de 2009).

Existeixen subvencions dirigides al foment de la integració laboral de persones amb discapacitat en centres especials d'ocupació establerts permanentment a Catalunya.

El seu objectiu és subvencionar programes de foment de la integració laboral de persones amb discapacitat en centres especials d'ocupació.

Els tipus de programes que poden rebre l'ajuda són, d'una banda, programes per crear centres especials d'ocupació i ampliar la plantilla d'aquells que estiguin en funcionament i, d'altra banda, programes per mantenir els llocs de treball de persones amb discapacitat en els centres especials d'ocupació.

### 4.3. Els enclavaments laborals

La regulació d'aquesta figura està continguda en el Reial decret 290/2004, de 20 de febrer, que defineix *enclavament laboral* com "el contracte entre una empresa del mercat ordinari de treball, anomenada empresa col·laboradora, i un centre especial d'ocupació, per a la realització d'obres o serveis que tinguin una relació directa amb l'activitat normal d'aquella, i per a la realització de la qual un grup de treballadors amb discapacitat del centre especial d'ocupació s'hagi de desplaçar temporalment al centre de treball de l'empresa col·laboradora."

La direcció i organització del treball en l'enclavament correspon al centre especial d'ocupació, amb el qual el treballador amb discapacitat mantindrà plenament, durant la vigència de l'enclavament, la seva relació laboral de caràcter especial en els termes establerts en el Reial decret 1368/1985, de 17 de juliol, pel qual es regula la relació laboral de caràcter especial dels minusvàlids que treballin en centres especials d'ocupació.

La norma assenyalava com a objectius dels enclavaments laborals els següents:

- Afavorir el trànsit des del lloc de treball en els centres especials d'ocupació fins al lloc de treball en empreses del mercat de treball ordinari de les persones amb discapacitat, i en particular d'aquelles que, per les seves característiques individuals, presenten dificultats especials per a l'accés al mercat de treball ordinari.
- Permetre als treballadors amb discapacitat del centre desenvolupar la seva activitat laboral en una empresa del mercat de treball ordinari, i completar, així, la seva experiència professional.
- Contribuir a un millor coneixement per part de l'empresa del mercat de treball ordinari de les capacitats i aptituds reals de les persones amb discapacitat, de cara a una eventual incorporació a la seva plantilla.
- Possibilitar el creixement de l'activitat del centre especial d'ocupació i, per tant, la contractació de nous treballadors amb discapacitat.
- Facilitar a les empreses el compliment de la quota de reserva legal de la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids.

Requisits per realitzar enclavaments laborals:

- Del centre especial d'ocupació: podran realitzar enclavaments els centres especials d'ocupació qualificats i inscrits com a tals d'acord amb la seva normativa específica, que faci com a mínim sis mesos que estan inscrits en el registre corresponent i que hagin desenvolupat la seva activitat de manera continuada en els sis mesos anteriors a l'acabament del contracte pel qual es formalitza l'enclavament.
- De l'empresa col·laboradora: pot ser qualsevol empresa del mercat de treball ordinari.

Durada de l'enclavament:

- La seva durada mínima ha de ser de tres mesos i la màxima de tres anys, amb possible pròrroga per períodes no inferiors a tres mesos fins a assolir uns altres tres anys.

Treballadors destinats a l'enclavament:

- El nombre mínim de treballadors de l'enclavament és de cinc, si la plantilla de l'empresa col·laboradora és de cinquanta o més treballadors, o de tres, si la plantilla té un nombre inferior de treballadors.

El Reial decret exigeix que com a mínim el 60 % dels treballadors de l'enclavament presentin dificultats especials per a l'accés al mercat de treball ordinari, i es considera que concorre aquesta circumstància en les següents persones:

- Persones amb paràlisi cerebral, malaltia mental o discapacitat intel·lectual, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 33 %.
- Persones amb discapacitat física o sensorial, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 65 %.
- Dones amb discapacitat, no incloses en els apartats anteriors, amb un grau de discapacitat reconegut igual o superior al 33 %. En aquest cas, el percentatge del 60 % esmentat anteriorment es redueix al 50 %.

Obligacions formals:

- El contracte pel qual es formalitza l'enclavament ha de ser comunicat per l'empresa col·laboradora o, subsidiàriament pel centre, al Registre de Centres Especials d'Ocupació competent segons el lloc en què es trobi el centre de treball on s'hagi d'ubicar l'enclavament, amb independència de la comunitat autònoma on estigui registrat el centre especial d'ocupació.





## 5. I sempre hem de tenir en compte que...

- L'accessibilitat és un dret, una oportunitat de negoci, un element de qualitat, i també una obligació legal.
- No serveix qualsevol solució d'accessibilitat. En cada cas s'ha de buscar la seguretat, l'autonomia i la dignitat dels usuaris.
- Les solucions d'accessibilitat no tenen per què ser complexes, cares o cridaneres. Al contrari, l'accessibilitat pot ajudar-se amb solucions tècniques agradables des del punt de vista estètic, senzilles i no especialment oneroses.
- Els requisits concrets d'accessibilitat no s'han establert de manera capritxosa o aleatòria, sinó que responen a les necessitats reals dels usuaris. Un esglaó o una porta estreta són veritables barreres que poden impedir a moltes persones el pas per un lloc, entrar a un establiment o fer ús d'un servei.
- L'accessibilitat és qualitat de vida per a tots, tant per als ciutadans com per a aquells que visiten la ciutat.
- L'accessibilitat significa una major llibertat i autonomia dels ciutadans i evita dependències no desitjades.
- L'accessibilitat no és un aspecte limitador del disseny, sinó que hi incorpora noves especificacions.
- L'accessibilitat ha d'estar inclosa en el disseny general dels entorns en lloc de ser un afegit per a les persones amb discapacitat.
- L'accessibilitat planificada no suposa un sobrecost en el pressupost d'inversions, sinó que s'acaba convertint en un valor afegit.
- És molt més senzill, pràctic i barat fer els establiments accessibles des del principi que realitzar-hi reformes posteriors.
- És important consultar amb experts en accessibilitat així com amb propietaris d'establiments accessibles, i saber on buscar les ajudes tècniques adequades.
- També es pot millorar l'accessibilitat des de la informació i el tracte al client.

## 6. Glossari – terminologia

Amb l'objectiu de facilitar la comprensió dels continguts exposats a la guia, s'hi inclou una breu recopilació de definicions sobre l'accessibilitat universal i la discapacitat.

TERME/CONCEPTE	DEFINICIÓ
<b>Accessibilitat universal</b>	Condicció que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes o instruments, eines i dispositius, per ser comprensibles, utilitzables i practicables per a totes les persones en condicions de seguretat i comoditat i de la manera més autònoma i natural possible. Pressuposa l'estratègia de "disseny per a tots" i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que hagin d'adoptar-se.
<b>Suport (tecnologies o productes de)</b>	Són els productes, instruments, equipaments o sistemes tècnics accessibles per a persones amb discapacitat i/o gent gran (ja siguin produïts especialment per a elles o amb caràcter general) per evitar-ne, compensar-ne, mitigar-ne o neutralitzar-ne la limitació i millorar-ne l'autonomia personal i la qualitat de vida. Abans s'anomenaven <i>tecnologies de la rehabilitació</i> .
<b>Autonomia personal</b>	Capacitat de la persona per decidir i dur a terme les activitats de la vida quotidiana, mitjançant les seves pròpies habilitats i recursos. L'autonomia personal es veu afavorida per l'adequació de les tasques, les adaptacions de l'entorn i la utilització de les ajudes tècniques necessàries.
<b>Barrera/es</b>	Són tots aquells factors ambientals en l'entorn d'una persona, que, per absència o per presència, en limiten el funcionament i creen discapacitat. Aquests inclouen aspectes com un ambient físic inaccessible, falta de tecnologia assistencial apropiada, actituds negatives de les persones cap a la discapacitat, serveis, sistemes i polítiques que no existeixen o que específicament dificulten la participació de totes les persones amb una condició de salut que comporti una discapacitat.
<b>Cadena d'accessibilitat</b>	Conjunt d'entorns, productes o serveis que han de resultar accessibles per possibilitar una determinada acció.

TERME/CONCEPTE	DEFINICIÓ
<b>Comunicació</b>	Inclourà els llenguatges, la visualització de textos, el <i>braille</i> , la comunicació tàctil, els macrotips, els dispositius multimèdia de fàcil accés, així com el llenguatge escrit, els sistemes auditiu, el llenguatge senzill, els mitjans de veu digitalitzada, i altres mitjans i formats augmentatius o alternatius de comunicació, inclosa la tecnologia de la informació i les comunicacions de fàcil accés.
<b>Discapacitat</b>	<p>Aspectes negatius de la interacció entre un individu amb una condició de salut donada i els factors contextuals (ambientals i personals).</p> <p>És el terme genèric que engloba tots els components: deficiències, limitacions en l'activitat i restriccions en la participació.</p> <p>Expressa els aspectes negatius de la interacció entre un individu amb problemes de salut i el seu entorn físic i social.</p>
<b>Discriminació per motius de discapacitat</b>	Qualsevol distinció, exclusió o restricció per motius de discapacitat que tingui el propòsit o l'efecte d'obstaculitzar o deixar sense efecte el reconeixement, goig o exercici, en igualtat de condicions, de tots els drets humans i llibertats fonamentals en els àmbits polític, econòmic, social, cultural, civil o d'un altre tipus. Inclou totes les formes de discriminació, entre elles la denegació d'ajustos raonables.
<b>Disseny per a tots</b>	Activitat per a la qual es concep o projecten, des de l'origen, i sempre que sigui possible, entorns, processos, béns, productes, serveis, objectes, instruments, dispositius o eines, de tal manera que puguin ser utilitzats per totes les persones, en la major extensió possible.
<b>Persona amb deficiència</b>	És aquella que pateix una pèrdua o anormalitat d'una estructura o funció psicològica, fisiològica o anatòmica, o de part d'aquestes.
<b>Persona amb discapacitat</b>	Inclou aquelles persones que tinguin deficiències físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials a llarg termini, i que, en interactuar amb diverses barreres, aquestes puguin impedir-los la participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

TERME/CONCEPTE	DEFINICIÓ
PMR	Persones amb mobilitat reduïda: aquelles persones que temporalment o permanentment tenen limitada la capacitat de desplaçar-se.
SIA	Acrònim del símbol internacional d'accessibilitat.
Transferència	Canvi de la superfície de suport o de seient realitzat per una persona amb mobilitat reduïda. Es refereix habitualment al canvi realitzat des de la cadira de rodes a una altra superfície de suport i viceversa.
Vida independent	Situació en què la persona amb discapacitat exerceix el poder de decisió sobre la seva pròpia existència i participa activament en la vida de la seva comunitat, d'acord amb el dret al lliure desenvolupament de la personalitat.

## 7. Els requisits legals

### 7.1. Legislació autonòmica

- 1) **LLEI 20/1991** de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques.
- 2) **DECRET 135/1995** de 24 de març, de desenvolupament de la Lei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i d'aprovació del Codi d'accessibilitat.
- 3) **DECRET 97/2002**, de 5 de març, sobre la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures dirigides a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda.
- 4) **LLEI 9/2003**, de 13 de juny, de la mobilitat.
- 5) **LLEI 22/2005**, de 29 de desembre, de la comunicació audiovisual de Catalunya.
- 6) **LLEI 19/2009**, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.
- 7) **ORDRE ASC/573/2010**, de 3 de desembre, de desenvolupament parcial de la Llei 19/2009, de 26 de novembre, de l'accés a l'entorn de les persones acompanyades de gossos d'assistència.

### 7.2. Legislació estatal

- 1) **LLEI 13/1982, de 7 d'abril**, d'integració social de minusvàlids (LISMI).
- 2) **REIAL DECRET 3250/1983**, de 7 de desembre, pel qual es regula l'ús de gossos pigall per a deficients visuals. Ministeri de la Presidència del Govern.
- 3) **ORDRE**, de 18 de juny de 1985, sobre l'ús de gossos pigall per a deficients visuals. Ministeri de la Presidència del Govern.
- 4) **REIAL DECRET 556/1989**, de 19 de maig, pel qual s'arbitren mesures mínimes sobre accessibilitat en els edificis. Ministeri d'Obres Públiques i Urbanisme.
- 5) **LLEI 15/1995**, de 30 de maig, sobre límits del domini sobre immobles per eliminar barreres arquitectòniques a les persones amb discapacitat.

- 6) **REIAL DECRET 4/1999**, de 8 de gener, pel qual es modifica l'article 7 del Reial decret 1451/1983, d'11 de maig, pel qual, en compliment d'allò previst en la Llei 13/1982, de 7 d'abril, es regula l'ocupació selectiva i les mesures de foment de l'ocupació dels treballadors minusvàlids.
- 7) **LLEI 38/1999**, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació.
- 8) **LLEI 40/2002**, de 14 de novembre, reguladora del contracte d'aparcament de vehicles.
- 9) **LLEI 51/2003**, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- 10) **REIAL DECRET 1414/2006**, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- 11) **REIAL DECRET 1417/2006**, d'1 de desembre, pel qual s'estableix el sistema arbitral per a la resolució de queixes i reclamacions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat per motiu de discapacitat.
- 12) **LLEI 27/2007**, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues.
- 13) **LLEI 49/2007**, de 26 de desembre, per la qual s'estableix el règim d'infraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- 14) **REIAL DECRET 366/2007**, de 16 de març, pel qual s'estableixen les condicions d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat en les seves relacions amb l'administració general de l'Estat.
- 15) **REIAL DECRET 505/2007**, de 20 d'abril, pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.
- 16) **REIAL DECRET 1494/2007**, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.

- 17) **REIAL DECRET 1544/2007**, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels mitjans de transport per a persones amb discapacitat.
- 18) **ORDRE PRE/446/2008**, de 20 de febrer, per la qual es determinen les especificacions i característiques tècniques de les condicions i criteris d'accessibilitat i no-discriminació establerts en el Reial decret 366/2007, de 16 de març.
- 19) **REIAL DECRET 173/2010**, de 19 de febrer, pel qual es modifica el Codi Tècnic de l'Edificació, aprovat pel Reial decret 314/2006, de 17 de març, en matèria d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat.
- 20) **ORDRE VIV/561/2010**, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.

### 7.3. Legislació específicament relacionada amb l'ocupació i els CEO:

- 1) **DECRET 30/2009**, de 24 de febrer, de reestructuració parcial del Departament de Treball i del Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- 2) **ORDRE TRE/98/2009**, de 3 de març, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions destinades a la realització d'accions relatives a les unitats de suport a l'activitat professional en el marc dels serveis d'ajustament personal i social de les persones amb discapacitat en els centres especials d'ocupació, i s'obre la convocatòria per a l'any 2009.
- 3) **REIAL DECRET 469/2006**, de 21 d'abril, pel qual es regulen les unitats de suport a l'activitat professional en el marc dels serveis d'ajustament personal i social dels CEO.
- 4) **LLEI 66/1997**, de 30 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social.
- 5) **REIAL DECRET 1368/1985** de 17 de juliol, que regula la relació laboral de caràcter especial dels qui treballen en centres especialitzats d'ocupació de disminuïts.
- 6) **REIAL DECRET 2273/1985** de 4 de desembre, que regula els centres especials d'ocupació de disminuïts.
- 7) **LLEI 13/1982**, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids.







## V. Situacions d'emergència

- V. 1. Elements volats
- V. 2. Extintor encastat
- V. 3. Polsadors

## VI. Atenció al client amb discapacitat

- VI. 1. Gos pigall
- VI. 2. Llengua de signes

Realitzat per:



Confederació de  
Comerç de Catalunya



Botiguers pel país



Amb el suport de:

**CCAM**

Consorci de Comerç,  
Artesania i Moda  
de Catalunya



**Generalitat  
de Catalunya**

Aquesta guia la podeu trobar en format pdf a [www.confecom.cat](http://www.confecom.cat)

Via Laietana 32, 2n · 08003 Barcelona · Telèfon: +34 93 491 06 06 · Fax: +34 93 268 25 16  
[ccc@confecom.cat](mailto:ccc@confecom.cat) · [www.confecom.cat](http://www.confecom.cat)