



Ajuntament d'Isona i Conca Dellà



Ajuntament de la Pobla de Segur



Ajuntament de Tremp



Consell Comarcal del Pallars Jussà



Aquesta acció ha estat subvencionada pel Servei d'Ocupació de Catalunya, en el marc del Projecte "Treball a les 7 comarques" i cofinançada pel Fons Social Europeu."

## Marques especialitzades a les destinacions Preparació reunió 30 novembre 2011

## Pallars Jussà – Marques especialitzades a les destinacions

En aquest document s'exposen quines marques especialitzades (de qualitat, per senderisme, per ciclistes, per famílies...) s'han desenvolupat a diferents destinacions europees.

Els seus criteris són en gran part criteris de qualitat, específics per determinats segments de mercat. Per tant, les diferents marques ofereixen moltes idees tant als establiments com als gestors de les destinacions sobre com s'està treballant en els principals mercats emissors.

Índex:

WALKERS WELCOME i CYCLISTS WELCOME (Regne Unit) .....	1
FAMILIES WELCOME (Regne Unit) .....	5
FAMILLE PLUS (França).....	7
EUROPEAN RAMBLERS' ASSOCIATION (tot Europa) .....	8
RED DE CIUDADES POR LA BICICLETA (Estat Espanyol).....	9

**WALKERS WELCOME i CYCLISTS WELCOME<sup>1</sup> (Regne Unit)**

<http://www.qualityintourism.com>



Aquestes dues iniciatives provenen del Regne Unit i han estat dissenyades per tal que els turistes que realitzen activitats de senderisme o de cicloturisme puguin identificar quins són els allotjaments que els poden oferir serveis de qualitat i adaptats a les seves necessitats particulars.

Es tracta de dues marques que han estat fomentades des de les diferents organitzacions turístiques oficials britàniques, entre les quals: Visit Scotland, Visit England, Visit Cornwall, Visit East of England, etc.

**WALKERS WELCOME:**

Per tal de poder participar de la marca Walkers Welcome els establiments han de seguir els següents criteris:

Instal·lacions i serveis:

<sup>1</sup>Més informació a

<http://www.qualityintourism.com/content/pdfs/Welcome%20Schemes/Cyclists%20Walkers%20Welcome.pdf>

- Disposar d'un espai separat on assecar el calçat i la roba *de carrer*, per tal que la roba s'assequi durant la nit.
- Disposar d'un rascador (per treure el fang de les botes o sabates) a les portes principals i/o accessos a les instal·lacions, amb abastament d'aigua per netejar les botes i l'equipament de carrer.
- Disposar d'un kit de primers auxilis apropiat a la grandària del negoci.

#### Alimentació:

- Els allotjaments amb servei de menjar han de proporcionar una màquina de begudes calentes i fredes, o bé donar el servei de begudes sota demanda.
- Els allotjaments amb servei de menjar han d'oferir sopar en cas que no hi hagi altres llocs on menjar a una milla de distància.
- Els allotjaments amb servei de menjar han d'oferir esmorzar aviat o per emportar (des de les 7:00h del matí) (s'accepta esmorzar continental) si els clients ho notifiquen la nit abans.
- Els allotjaments amb servei de menjar han d'oferir la possibilitat de dinar per emportar (*packed lunch*).
- Els allotjaments sense servei de menjar (*self-catering accommodations*) han fer previsions per encomanar aliments bàsics abans de l'arribada de clients sense cotxe.

#### Informació:

- Dades dels següents serveis més propers: metge, dentista, hospital, farmàcia de guàrdia i veterinari (si s'accepten animals)
- Disponibilitat de mapes i llibres on consultar què es pot fer a peu per la zona, detalls de rutes de senderisme locals i regionals, i d'organitzacions de senderisme locals i regionals.
- Informació sobre el transport públic local, o bé dades de contacte. També detalls de taxis locals o d'empreses que realitzen trasllat d'equipatge.
- Mostrar de manera destacada la informació del temps a la zona i/o els números de telèfon on els clients poden trucar per saber les últimes previsions, en cas que ho necessitin.
- Informació sobre els atractius turístics i els esdeveniments locals i/o el telèfon i l'adreça de l'oficina de turisme més propera.
- Els allotjaments sense servei de menjar han de proporcionar informació sobre la situació i els horaris de les botigues més properes, i també indicacions sobre com arribar-hi.
- Dades sobre els següents serveis més propers: banc o caixer automàtic, telèfon públic, oficina de correus, bústia i botigues d'equipament *de carrer*.
- Mostrar les dades dels serveis de rescat, inclosos els de rescat de muntanya i els guardacostes (quan sigui apropiat), i el telèfon del serveis d'emergència.
- Dades dels restaurants i bars locals que ofereixin menjar.
- Informació d'altres empreses que participin en l'esquema Walkers Welcome.
- Si s'accepten reserves de grups, s'ha de donar informació sobre espais d'emmagatzematge, instal·lacions o opcions de menjador, informació que es necessita i que es proporciona abans de l'arribada del grup i pel seu registre.

## CYCLISTS WELCOME:

Per tal de poder participar de la marca Cyclists Welcome els establiments han de seguir els següents criteris:

### Instal·lacions i serveis:

- Disposar d'un espai separat on assecar el calçat i la roba *de carrer*, per tal que la roba s'assequi durant la nit.
- Disposar d'un espai cobert i tancat per emmagatzemar de forma segura durant la nit les bicicletes i les alforges, amb una entrada sense obstacles.
- Accés a un punt d'aigua pel rentat de les bicicletes i la roba de carrer.
- Disposar d'un kit d'emergència per bicicletes i per la reparació de punxades. Els articles suggerits que han d'incloure són: palanques per pneumàtics, kit de reparació de punxades, lubricant i una manxa.
- Disposar d'un kit de primers auxilis apropiat a la grandària del negoci.

### Alimentació:

- Els allotjaments amb servei de menjar han de proporcionar una màquina de begudes calentes i fredes, o bé donar el servei de begudes sota demanda.
- Els allotjaments amb servei de menjar han d'oferir sopar en cas que no hi hagi altres llocs on menjar a una milla de distància.
- Els allotjaments amb servei de menjar han d'oferir esmorzar aviat o per emportar (des de les 7:00h del matí) (s'accepta esmorzar continental) si els clients ho notifiquen la nit abans.
- Els allotjaments amb servei de menjar han d'oferir la possibilitat de dinar per emportar (*packed lunch*).
- Els allotjaments sense servei de menjar (*self-catering accommodations*) han fer previsions per encomanar aliments bàsics abans de l'arribada de clients sense cotxe.

### Informació:

- Dades dels serveis més propers de lloguer de bicicletes i botigues de venda/reparació de bicicletes.
- Dades dels següents serveis més propers: metge, dentista, hospital, farmàcia de guàrdia i veterinari (si s'accepten animals)
- Disponibilitat de mapes i llibres on consultar què es pot fer en bicicleta per la zona, detalls de rutes locals i regionals per fer amb bicicleta, i d'organitzacions de ciclisme locals i regionals.
- Informació sobre el transport públic local i sobre quines possibilitats ofereixen pel transport de bicicletes, o bé les dades de contacte. També detalls de taxis locals o d'empreses que realitzen trasllat d'equipatge.
- Mostrar de manera destacada la informació del temps a la zona i/o els números de telèfon on els clients poden trucar per saber les últimes previsions, en cas que ho necessitin.
- Informació sobre els atractius turístics i els esdeveniments locals i/o el telèfon i l'adreça de l'oficina de turisme més propera.

- Els allotjaments sense servei de menjar han de proporcionar informació sobre la situació i els horaris de les botigues més properes, i també indicacions sobre com arribar-hi.
- Dades sobre els següents serveis més propers: banc o caixer automàtic, telèfon públic, oficina de correus, bústia i botigues d'equipament *de carrer*.
- Mostrar les dades dels serveis de rescat, inclosos els de rescat de muntanya i els guardacostes (quan sigui apropiat), i el telèfon del serveis d'emergència.
- Dades dels restaurants i bars locals que ofereixin menjar.
- Informació d'altres empreses que participin en l'esquema Cyclists Welcome.
- Si s'accepten reserves de grups, s'ha de donar informació sobre espais d'emmagatzematge, instal·lacions o opcions de menjador, informació que es necessita i que es proporciona abans de l'arribada del grup i pel seu registre.

Dades extretes dels manuals publicats per Quality in Tourism. Els estàndards que Quality in Tourism avalua s'han creat com a resultat de l'harmonització dels estàndards dels organismes nacionals de turisme d'Anglaterra, Escòcia i Gal·les, juntament amb la cooperació de l'associació d'automòbils (AA) i de l'antic Royal Automobile Club (RAC).

<http://www.qualityintourism.com>



## FAMILIES WELCOME<sup>2</sup> (Regne Unit)

De la mateixa família que el Walkers Welcome i el Cyclists Welcome, es tracta d'una marca de qualitat per famílies implementada al Regne Unit.

Aquest esquema vol donar a les famílies la confiança que reserven allotjaments de qualitat adaptats a les seves necessitats particulars.

### Instal·lacions i serveis:

- Habitacions familiars de no-fumadors, més quan es pugui la sala d'estar que sigui de no fumadors.
- Accés a espais on guardar els cotxets, sigui a les habitacions o en armaris, sigui a dins o a fora.
- Habitacions familiars, on hi càpiguen un mínim de dos adults i dos nens (habitacions interconnectades també serveix).
- Bressol i cadireta sota petició.
- Disposar d'un cubell pels bolquers i bosses d'escombraries als banys/WC públics, i sota demanda també a les habitacions.
- Frigorífics disponibles pel menjar dels nens/nadons.
- Que el personal estigui conscienciat de les necessitats de les mares que han de donar pit, i que siguin capaços d'indicar-les un lloc adequat on fer-ho.
- Proporcionar almenys dos dels següents, pels nens d'edats 2-16: llibres infantils, joguines, DVD/vídeos infantils, jocs infantils, canals infantils a la TV.

### Alimentació (només per allotjaments amb servei de menjar):

- Equipament per escalfar el menjar o la llet pels nens.
- Sempre que es serveixin àpats, s'ha d'indicar de forma clara les porcions infantils, els menús infantils i/o les opcions pels nens. S'ha d'oferir també opcions saludables, incloent productes locals.
- Sempre que hi hagi limitacions de temps durant els àpats, això ha d'estar clarament indicat a la recepció i al menjador.

### Seguretat i vigilància:

- S'ha d'oferir algun dels següents amb opcions pel dia i el vespre:
  - Possibilitat d'organitzar una guarderia domèstica amb llicència (al mateix local o a fora)
  - Espai de supervisió dels nens
  - Club de nens (al mateix local o a fora)
- En cas de piscines, estanys, banys o altres instal·lacions d'aigua, jardins exteriors i/o instal·lacions accessibles als clients, s'ha de mostrar la senyalització de perill de manera clara i destacada, per tal de garantir la seguretat dels nens en tot moment.
- Quan s'utilitzen focs oberts (inclou gas), s'ha de tenir guarda-focs.

---

<sup>2</sup> Més informació a

<http://www.qualityintourism.com/content/pdfs/Welcome%20Schemes/Families%20Welcome.pdf>

- Si a les habitacions familiars hi ha baldes per tancar les portes des de dins, aquests han d'incorporar un mecanisme d'obertura d'emergència.
- Les portes exteriors (la porta principal del dormitori) s'haurien de poder tancar des de dins i des de fora.
- El personal ha de ser discret per no mencionar el número de les habitacions familiars en els espais comuns.
- El personal capacitat en primers auxilis hauria d'estar-ho també en atencions d'emergència per nens i nadons, per exemple el boca a boca per nadons.
- En cas d'existir riscos addicionals per nens, s'ha de proporcionar equips de seguretat i/o procediments in situ.

#### Informació:

- La següent informació es comunicarà en el moment de la reserva i s'utilitzarà activament en els fulletons i a la web:
  - Si hi ha qualsevol restriccions d'edat pels
  - Qualsevol càrrec addicional per allotjar nens i què inclouen els càrrecs
  - Indicar clarament qualsevol política de danys/ruptures
  - Instal·lacions i serveis per a famílies/nens
- La següent informació es mostrarà en un tauler d'informació visible o bé a les habitacions:
  - Senders locals apropiats per nens de totes les edats (per exemple, parcs, turons suaus...)
  - Informació sobre productes turístics apropiats per nens, per exemple atractius turístics, bars, restaurants, centres comercials, d'esbarjo... incloent les distàncies des de l'allotjament i qualsevol altra informació rellevant.
  - Dades de clubs d'activitats locals o d'esdeveniments especials.
  - Oficina d'informació més propera, mostrant com arribar-hi i el telèfon de contacte.
  - Servei de neteja de bolquers més proper.
  - Botigues més properes que venen material per nadons o nens, per exemple bolquers, menjar... (situació i horaris).
  - Dades de les rutes locals de transport públic.
  - Dades dels següents serveis més propers: metgem dentista i farmàcies de guàrdia. L'accés a aquestes dades ha d'estar disponible les 24h.
- Indicar clarament qualsevol política interna relacionada amb els nens, per exemple si han d'anar acompanyats als espais lúdics, si poden estar a la sala d'estar a partir de les 18h, etc. És particularment important indicar si hi ha àrees on l'accés als nens és limitat o restringit, i cal indicar als clients de les àrees perilloses.

## FAMILLE PLUS (França)

[www.familleplus.fr](http://www.familleplus.fr)

Famille Plus és una marca de qualitat francesa especialitzada en famílies. Aquesta etiqueta està destinada a millorar els municipis membres que han posat en marxa un enfocament integral a favor de l'acollida de famílies.

Els **critèris** que es tenen en compte per la implementació de la marca són:

- la recepció i informació
- les animacions dels municipis
- les activitats
- la descoberta i la sensibilització mediambiental i del patrimoni
- l'allotjament, la restauració i les botigues i serveis
- els equipaments, el transport i la seguretat
- les tarifes adaptades a famílies i/o a nens

Per satisfer les diferents necessitats i desitjos de les famílies, la marca està disponible en quatre àrees: Famille Plus Muntanya, Famille Plus Mar, Famille Plus Poble o Famille Plus Natura. Fins ara, l'etiqueta FAMILLE PLUS ha estat atorgada a 91 destinacions franceses de vacances.

### Els compromisos de l'etiqueta Famille Plus

Els 6 compromisos per a l'acollida de famílies són:

1. *Una acollida personalitzada per les famílies.*
2. *Activitats adequades per a totes les edats.*
3. *Dels més petits als més grans: cadascun la seva tarifa.*
4. *Activitats per a joves i grans, per fer-les junts o separats.*
5. *Tots els comerços i serveis sota mà.*
6. *Els nens cuidats per professionals.*

La categoria Famille Plus es concedeix per un període de tres anys a les destinacions que porten una veritable política per acollir famílies i nens. Es realitza un control mitjançant auditoria per assegurar-se del compliment dels criteris.



## EUROPEAN RAMBLERS' ASSOCIATION (tot Europa)

[www.era-ewv-ferp.com](http://www.era-ewv-ferp.com)



Tot i no ser una marca de qualitat, val la pena tenir en compte les diferents actuacions que es realitzen des de l'Associació Europea d'Excursionistes (en anglès, *European Ramblers Association*).

Fundada a Alemanya el 1969, a dia d'avui inclou més de 50 organitzacions excursionistes de 28 estats europeus, que comptabilitzen per més de 3 milions de membres individuals.

Els **objectius** de l'Associació són:

- *el traçat, la senyalització i el manteniment d'11 senders europeus de llarga distància distribuïts per Europa;*
- *el traçat, la senyalització i el manteniment dels senders transfronterers (almenys entres dos estats);*
- *la comprensió i protecció de les zones rurals, i la promoció dels principis del desenvolupament sostenible;*
- *el coneixement de la història i la cultura europea i la protecció del seu patrimoni;*
- *la preservació del dret de lliure accés a les zones rurals amb el respecte pel medi ambient;*
- *la cooperació transfronterera;*
- *l'organització d'esdeveniments paneuropeus.*

Entre altres esdeveniments i activitats, l'Associació també ha elaborat el **Codi Europeu de Bones Pràctiques**, on es donen recomanacions als senderistes per adaptar els seus hàbits de caminar quan visiten altres estats europeus.

## RED DE CIUDADES POR LA BICICLETA (Estat Espanyol)

[www.ciudadesporlabicicleta.org](http://www.ciudadesporlabicicleta.org)



Tampoc és una marca de qualitat, però té importància per la seva dimensió.

La Red de Ciudades por la Bicicleta és una associació que té com a objectiu la generació d'una dinàmica entre les ciutats espanyoles amb la finalitat de facilitar, fer més segura i desenvolupar la circulació dels ciclistes, especialment en el medi urbà.

Es va crear el 2009 i actualment en formen part més de 50 socis que representen a més de 100 ciutats espanyoles. Entre els quals: els ajuntaments de Lleida, Reus, Badalona, Barcelona, Granollers, Murcia, Santander, Saragossa, l'Entitat Metropolitana de Barcelona, la Diputació de Barcelona, el Consorci de les Vies Verdes de Girona, l'Empresa Municipal de Transports de Madrid, etc.

Els objectius de la xarxa són:

- Impulsar iniciatives per aconseguir que els desplaçaments en bicicleta siguin més segurs.
- Intensificar la promoció de la bicicleta i desplegar el seu potencial.
- Incrementar les infraestructures per l'ús de la bicicleta.
- Defendre el potencial de la bicicleta com a vehicle silenciós, net, assequible i sostenible davant l'opinió pública.
- Promocionar l'ús de la bicicleta com a eina de mobilitat alternativa al cotxe i a la moto en els desplaçaments curts.