



Vol. 10, Nº 23 (diciembre / dezembro 2017)

TURISMO ACCESIBLE PARA TODOS. ANÁLISIS DEL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS TURÍSTICAS DE TRANSPORTE DE MARRAKECH

Manuel Javier Martínez Carrillo¹

Universidad de Granada.
manueljmartinez@ugr.es
manuelj.martinez@juntadeandalucia.es

Saïd Boujrout²

Universidad Cadi Ayyad. Marrakech.
s.boujrout@uca.ac.ma
boujrout@yahoo.fr

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Manuel Javier Martínez Carrillo y Saïd Boujrout (2017): "Turismo accesible para todos. Análisis del grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 23 (diciembre / dezembro 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/23/accesibilidad-marrakech.html>

Resumen

El turismo se ha convertido en un fenómeno social de extraordinaria importancia que moviliza a millones de personas en todo el mundo, constituyendo no sólo un factor de progreso económico, sino también un elemento fundamental para la mejora del conocimiento y el respeto entre los ciudadanos de distintos países y culturas.

Las personas con discapacidad participan cada vez con mayor frecuencia en actividades turísticas sin embargo, aún persisten muchos impedimentos y barreras de todo tipo que dificultan el acceso a los recursos y servicios turísticos.

El transporte juega un papel esencial en la cadena de valor turística, por cuanto facilita la accesibilidad a los destinos de los turistas.

Con este trabajo se pretende conocer el grado de accesibilidad tanto física como sensorial, de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech en concreto del aeropuerto, de la estación del ferrocarril, de la estación de autobuses interurbanos así como de las paradas tanto de los autobuses urbanos como de taxis, poniendo de manifiesto los obstáculos a los que todavía se enfrentan las personas con discapacidad para poder consumir una oferta turística totalmente accesible.

Palabras clave:

Turismo-Discapacidad-Accesibilidad-Infraestructura-Transporte-Marrakech.

Abstract

Tourism is now considered a social phenomenon of extraordinary importance, which mobilizes millions of people in the world. This constitutes not only an economic development factor but

- ¹ Departamento de Construcciones Arquitectónicas. E.T.S.I.E. Universidad de Granada.
Departamento de Instalaciones y Obras. Consejería de Turismo y Deporte. Junta de Andalucía. Granada.

² Responsable du Laboratoire des Etudes sur les Ressources, les Mobilités et l'Attractivité (LERMA).
Departamento de Geografía. Facultad de Letras et Sciences Humaines. Universidad Cadi Ayyad. Marrakech.

also a fundamental element for improving the knowledge and respect among the citizens of different countries and cultures.

These persons with disability are getting involved more and more in tourist activities. However, there are still many impediments and barriers impede their access to the tourist resources.

The transport plays a key role for tourism since it facilitates the accessibility to the touristic destinations.

In this work we study degree of both physical and sensory accessibility of transport in Marrakech for tourists including the airport, the railway station, the inter-city buses station as well as the bus and taxi stops. With this study we show the obstacles and barriers which persons with disabilities face be able to enjoy a tourist experience which is totally accessible for them.

Key words:

Tourism-Disability-Accessibility-Infrastructure-Transport-Marrakech.

L91. O18. R41.

1. INTRODUCCIÓN.

1.1. Contexto general.

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción del desarrollo del turismo responsable, sostenible y universalmente accesible, define al turismo como *“el conjunto de actividades de las personas que viajan y se alojan en lugares ajenos a su entorno habitual durante un periodo inferior a un año y mayor a un día, por motivos de ocio, negocios u otros”*.

En las últimas décadas, el turismo mundial ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento. El número de llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan) alcanzó en 2016 un total de 1.235 millones, lo que representa un aumento de 46 millones (3,9%) con respecto al año anterior³. El turismo como actividad económica genera impactos directos, indirectos e inducidos, que representan el 10% del producto interior bruto (PIB) mundial⁴.

En 2015, algo más de la mitad del total de viajeros que pernoctaron llegaron a su destino en avión (54%), mientras que el resto se desplazó por transporte de superficie (46%), bien por carretera (39%), en tren (2%) o por vías acuáticas (5%)⁵.

Marruecos participa igualmente de esta coyuntura internacional, el sector turístico marroquí es uno de los sectores que presenta un mayor potencial crecimiento en los próximos años siendo desde hace años uno de los motores del crecimiento de la economía del país alauita. Según el Observatorio del Turismo de Marruecos, las llegadas de turistas a los puestos fronterizos de Marruecos alcanzaron los 10,18 millones en 2015 contribuyendo directa e indirectamente con el 12% del PIB marroquí⁶.

El avión ha sido el medio de transporte elegido por la mayoría de los turistas no residentes (67%) que visitaron Marruecos en 2015, seguido de la vía marítima que la han elegido el 20% y el 16% el transporte terrestre, con excepción de los turistas españoles que por su proximidad geográfica, eligieron en un 46% su vehículo privado⁷. Del 67% de los turistas no residentes que optaron por el transporte aéreo para llegar a Marruecos, el 22% de éstos, utilizaron el aeropuerto de Marrakech como puerta de entrada al país⁸.

Sin duda, el transporte ostenta un papel fundamental como eslabón de la cadena de valor turística, facilitando la accesibilidad a los destinos de los turistas y la movilidad de los mismos en su seno. El transporte, tanto privado como público, es un elemento que facilita la autonomía de las personas con discapacidad. La necesidad de desplazamiento de las personas con discapacidad es una realidad y para ello se requiere de medios de transporte que garanticen su acceso y utilización en condiciones de seguridad y comodidad.

La discapacidad forma parte de la condición humana, todas las personas sufriremos algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestras vidas ya sea, por cuestiones accidentales como por el propio envejecimiento. Según el Informe mundial sobre discapacidad⁹ de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de 2011, se estima que más de

3 Barómetro OMT del Turismo Mundial 2016.

4 World Travel & Tourism Council (WTTC)

5 Panorama OMT del Turismo Internacional 2016.

6 Annuaire Statistique du Tourisme 2015. Observatoire du Tourisme Maroc.

7 Etude portant sur le suivi de la demande touristique 2015, Observatoire du Tourisme Maroc.

8 Annuaire Statistique du Tourisme 2015. Observatoire du Tourisme Maroc.

9 Disponible en http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1

mil millones de personas (alrededor del 15% de la población mundial) viven con algún tipo de discapacidad. Esta cifra es superior a las estimaciones previas correspondientes al año 1970, que eran de aproximadamente un 10%. El número de personas con discapacidad sigue y seguirá creciendo en parte debido al envejecimiento propio de la población y al incremento de enfermedades crónicas asociadas a la discapacidad.

En Marruecos, la encuesta nacional sobre discapacidad de 2014¹⁰ establece que la tasa nacional marroquí de discapacidad alcanza el 6,8 % de la población, lo que significa que 2.264.672 de personas, sobre una población total de referencia de 33.304.000, declaran tener algún tipo de discapacidad.

Las personas con discapacidad no son sólo aquellas que utilizan sillas de ruedas, leen sistemas Braille, utilizan lengua de signos, la comunicación táctil o equipos y aparatos para comunicarse, existen personas cuyas discapacidades no son tan visibles. Las discapacidades incluyen deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo.

Las personas con discapacidad como colectivo demandante de buenas condiciones de accesibilidad, han tenido tradicionalmente reducidas las posibilidades de ocio y viaje, tanto por motivos económicos como de barreras en el transporte y en los alojamientos turísticos o por no haber sido consideradas como colectivos particularmente interesantes para los profesionales del sector turístico.

1.2. Turismo para todos.

Ya en 1999 el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por la Asamblea General de la OMT, hacía referencia a la promoción de los derechos de las personas con discapacidad para la realización de actividades turísticas, estableciendo en su artículo 2.2 el turismo accesible/turismo para todos como un derecho ante la discapacidad, *“las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos”*. Igualmente en su artículo 7.2 reconocía el derecho al turismo para todos, *“el derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas”*. Promoviendo por último en su artículo 7.4 el fomento del turismo de personas discapacitadas, *“se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías”*.

Hoy en día, se tienen en cuenta los aspectos sociales de la discapacidad, siendo posible plantear la cuestión de cómo las sociedades crean obstáculos para las personas con discapacidad, y de cómo pueden y deben eliminarse estas barreras. En este contexto, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹¹ (CIDPH) y su Protocolo Facultativo, aprobados el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), reconoce que la discapacidad entra en el ámbito de los derechos humanos, y la define como una dimensión social, más que como una cualidad inherente al individuo. Haciendo hincapié en la eliminación de las barreras, tanto si son arquitectónicas, jurídicas u organizativas, como si se trata de simples prejuicios y hostilidad.

Marruecos ratificó la CIDPH y su Protocolo Facultativo el 8 de abril de 2009 y este sentido, en el preámbulo de la Constitución marroquí de 2011 se reafirma el compromiso del Reino de Marruecos a *“prohibir y combatir toda discriminación contra cualquier persona por motivos de sexo, color, creencia, cultura, origen social o regional, idioma, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal”*.

¹⁰ Disponible en <http://www.men.gov.ma/Ar/Documents/Rech-Nat2-FBilan-fr.pdf>

¹¹ Disponible en la página: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Según Taleb Rifai, Secretario General de la OMT (2014) *“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos”*.

La mayoría de nosotros da por sentado que puede subirse a un autobús para visitar una ciudad y hacer turismo, navegar por Internet, alojarse en cualquier establecimiento hotelero o disfrutar de una obra de teatro. Pero las personas con discapacidad pueden tener que vérselas y deseárselas con obstáculos insalvables que les imposibiliten realizar estas actividades. El turismo como fenómeno social que es, concierne a toda la sociedad, en la que las personas con discapacidades comparten los mismos deseos que los demás en cuanto al uso y disfrute de su ocio y tiempo libre.

El turismo accesible es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal.

Turismo accesible para todos significa que cualquier producto turístico debe diseñarse de modo que se tenga en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que conlleve costos adicionales para los clientes con discapacidad y necesidades de acceso específicas. La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma, de discriminación, introduciendo el concepto de turismo accesible para todos en los destinos turísticos se garantiza la igualdad de oportunidades de todas las personas.

La accesibilidad en el transporte es un concepto amplio que hace referencia tanto a las instalaciones e infraestructuras turísticas de transporte que permiten a las personas con movilidad reducida el uso y disfrute de medios de transporte públicos y privados, en idénticas condiciones de seguridad y comodidad que el resto de viajeros, como a los propios medios de transporte. En el caso de las infraestructuras turísticas de transporte, éstas deben permitir que todo viajero pueda entrar, salir, subir o bajar en condiciones óptimas y la información proporcionada respecto al uso de ascensores, aseos públicos, taquillas y plataformas ha de ser clara, comprensible y fácil de utilizar por cualquier usuario.

Sin duda, la accesibilidad turística se ha convertido en un factor intrínseco a la calidad turística, hoy en día ya no se puede concebir un turismo de calidad, cuando éste no está al alcance de todos, el turismo de calidad debe ser accesible a todos y nadie podrá quedar al margen de éste por ninguna razón o circunstancia. Es por este motivo por el que tanto en el diseño de las infraestructuras, de los establecimientos, equipamientos o servicios turísticos deberán prevalecer los criterios técnicos que hagan accesible un espacio y su uso, contemplándose en todo momento los principios de Accesibilidad y Diseño Universal.

2. METODOLOGÍA.

El objetivo general de este análisis ha sido conocer el grado de accesibilidad y adaptación a personas con discapacidad tanto física como sensorial, de las infraestructuras turísticas de transporte de la ciudad de Marrakech en concreto aeropuerto, estación de ferrocarril, estaciones de autobuses interurbanos (Supratours, CTM), paradas de bus urbanos y paradas de taxi.

Para alcanzar el objetivo propuesto se han utilizado diferentes métodos de análisis y estudio. En primer lugar hemos confeccionado una serie de fichas técnicas de información sobre accesibilidad (imagen 1), que nos permiten recoger tanto información general de las diferentes infraestructuras como información específica para la verificación y control de los diferentes aspectos que determinan el grado de adaptación de éstas a personas con discapacidad.

The image displays eight technical sheets for the evaluation of accessibility in transport infrastructure. Each sheet contains a title, a diagram or image, and a series of questions with 'Oui/Non' (Yes/No) response options. The sheets are organized into two rows of four.

- Sheet 1: FICHES TECHNIQUES D'INFORMATION SUR L'ACCESSIBILITE D'INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES DE TRANSPORT.** Includes a logo for 'TOURISME ACCESSIBLE, TOURISME POUR TOUS' and a table for recording data.
- Sheet 2: ITINERAIRES ACCESSIBLES PAR LES TRANSPORTS.** Focuses on 'INFRASTRUCTURE DE TRANSPORT: Chemin et itinéraire'.
- Sheet 3: APPROCHE D'ETABLISSEMENT PUBLIC DE TRANSPORT.** Focuses on 'VÉHICULES'.
- Sheet 4: CIRCULATION VERTICALE.** Focuses on 'ESCALIER, RAMPES, LIFT'.
- Sheet 5: ESPACES HYGIENES SANITAIRES.** Focuses on 'TOILETTES, DUCHES, BAINS'.
- Sheet 6: INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES DE TRANSPORT.** Focuses on 'PARKING, STATION, GARE, TERMINAL'.
- Sheet 7: SECURITE EN CAS D'URGENCE.** Focuses on 'EVACUATION EN CAS D'URGENCE'.
- Sheet 8: CIRCULATION VERTICALE.** Focuses on 'ESCALIER, RAMPES, LIFT'.

Imagen 1: Fichas técnicas de información y evaluación de la accesibilidad.
Fuente: Elaboración propia.

El estudio es extrapolable a personas con movilidad reducida, cuyo concepto incluye a cualquier persona con dificultades para desplazarse y para poder usar y disfrutar las infraestructuras de manera autónoma y funcional. Se han analizado las infraestructuras de transporte que reciben turistas pero no la parte móvil del medio de transporte, se ha estudiado el aeropuerto, las estaciones de tren y autobús, paradas de bus urbano y taxis pero no hemos estudiado los diferentes medios de transporte (tren, avión, bus ...).

Para ello, hemos estudiado el grado de accesibilidad de las estaciones y paradas así como aquellos lugares en los que cada medio de transporte realiza la recepción y desembarco de viajeros; accesibilidad en este caso únicamente en lo que se refiere al hecho físico del desplazamiento entre la calle, la parada, estación o terminal y el vehículo.

Estas fichas técnicas de información y evaluación de la accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech se han elaborado siguiendo los indicadores de la Norma Internacional ISO 21542:2011 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, ya que las infraestructuras de transporte comparten una gran cantidad de aspectos con la edificación general desde el punto de vista de la accesibilidad.

Conocer el nivel de accesibilidad requiere analizar tanto las dimensiones espaciales, necesarias para desplazarse o utilizar las instalaciones, como las dimensiones sensoriales o cognitivas, precisas para comunicarse o recibir información. Para ello se han determinado una serie de indicadores en cuanto a la accesibilidad universal que nos permitan obtener conclusiones sobre los elementos que componen los eslabones de la cadena de accesibilidad en las infraestructuras de transporte turísticas de Marrakech.

El diagnóstico realizado pretende determinar la posibilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida para aproximarse, entrar, utilizar, salir o evacuar en su caso el establecimiento de forma lo más autónoma, razonable y digna posible, analizándose los siguientes indicadores de accesibilidad integral (imagen 2):

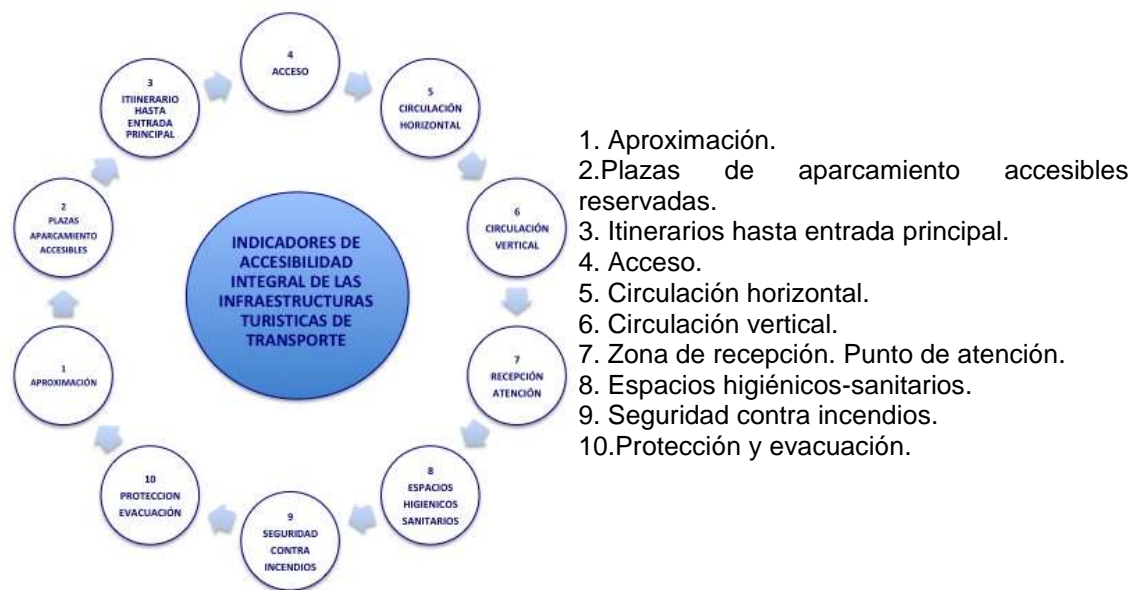


Imagen 2: Indicadores de accesibilidad integral.
 Fuente: Elaboración propia.

A partir de estos indicadores generales se ha desarrollado una serie de subindicadores que se concreta en parámetros objetivables y medibles, por ejemplo, la instalación de pavimentos tacto-visuales integrados en un sistema de encaminamientos para conducir a puntos concretos de interés a las personas que presentan problemas de visión o de comprensión del entorno así como de advertencia de la presencia de escaleras; la dotación de ascensores accesibles con botoneras interiores y exteriores adaptadas; existencia de bucle magnético en puntos de atención al viajero destinados a mejorar la comunicación con aquéllos con dificultades auditivas; dotación de sistemas de aviso de turno adaptados a las condiciones funcionales de la diversidad de usuarios; existencia de apoyos isquiáticos, mostradores a doble altura y aseos adaptados para personas con discapacidad; sistema de señalización integral de todos los espacios con diferentes formatos (visual – táctil), condiciones de visibilidad (alto contraste figura-fondo, tamaño adecuado de caracteres, etc.) e incorporación de pictogramas adaptadas (normalizados y de fácil comprensión) que permitan el uso, la orientación y el reconocimiento de las distintas zonas y elementos de mobiliario presentes en las infraestructuras.

Posteriormente se han realizado las observaciones directas sobre el terreno y paralelamente se han tomado una serie de fotografías de los diferentes indicadores y subindicadores de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech, permitiéndonos hacer un análisis más exhaustivo para determinar el grado de accesibilidad de éstas.

El trabajo de campo se ha desarrollado adecuadamente, subrayando que este estudio sobre el terreno se ha podido realizar gracias a la colaboración de los estudiantes del primer curso del Máster de Turismo, Patrimonio y Desarrollo Sostenible, de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas de la Universidad de Cadi Ayyad de Marrakech.

3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Ninguna de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech evaluadas, cumple con todos los indicadores de accesibilidad establecidos en la Norma ISO 21542:2011 *Edificación. Accesibilidad del entorno construido*, por lo que no las podemos considerar totalmente accesibles. La inaccesibilidad de las infraestructuras tiene sus causas en un numero de barreras que se repiten en todas ellas, del análisis realizado destacamos como más relevantes los siguientes aspectos:

3.1. Aeropuerto Marrakech_Menara.

- Existen plazas de estacionamiento reservadas que no cumplen con las dimensiones establecidas -de hecho son las misma plazas de aparcamiento señaladas en el suelo con un

pictograma de usuario en silla de ruedas que no se corresponde con el Símbolo Internacional de Accesibilidad- (SIA) (imagen 3).



- No existe señalización vertical de las plazas de estacionamiento reservadas con el SIA.
- No existe un itinerario peatonal accesible debidamente señalizado, que comunique las plazas de aparcamiento reservadas con la entrada principal de ambas terminales.

Imagen 3: Plazas reservadas.

Fuente: Elaboración propia.

- Existe una parada de autobús de la línea urbana Marrakech-Aeropuerto que no cumple con



ningún parámetro de accesibilidad analizado, no esta debidamente señalizada, ni existen itinerarios accesibles que la comunique con las entradas de las terminales de salidas y llegadas.

- No existen pavimentos tacto-visuales integrados en un sistema de encaminamientos para conducir a puntos concretos de interés (mostradores de facturación, puntos de atención, sala de espera o aseos adaptados) a las personas con problemas de visión o de comprensión del entorno. (imagen 4)
- Inexistencia de franja señalizadora podotáctil de diferente textura y color para la advertencia de la presencia de escaleras.
- La altura de los mostradores de facturación y de atención al público no es adecuada para usuarios de silla de ruedas.

Imagen 4: Comunicación horizontal.

Fuente: Elaboración propia.



- No se dispone de un punto de llamada-recepción para demandar ayuda. En ningún caso se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas.
- Inexistencia en los puntos de atención al viajero de bucles magnéticos para personas sordas.
- Suelos deslizantes y extremadamente brillantes y deslumbrantes.
- Paramentos verticales de vidrio sin marcas señalizadoras. Proporcionando excesiva luz natural que producen destellos y deslumbramientos.
- Dotación de aseos adaptados que incumplen con determinados aspectos para considerarlos accesibles en algunos de ellos la puerta de acceso no abre hacia afuera careciendo otros de barras de apoyo- (imagen 5).
- Inexistencia de apoyos isquiáticos en las zonas de descanso o espera.

Imagen 5: Aseos adaptados.

Fuente: Elaboración propia.

- Inexistencia de cualquier tipo de indicación sonora en ascensores.
- No existe información escrita sobre el plan de evacuación en caso de emergencia, destacando que no cuentan con dispositivos adaptados ni en su caso, zonas de refugio accesibles a personas usuarias de silla de ruedas.
- Iluminación excesiva que no permite una visión correcta tanto de los colores como de las



letras y pictogramas de los carteles informativos. (imagen 6)

- Las diferentes compañías aéreas que operan en el aeropuerto de Marrakech ofrecen el servicio de atención a las personas con discapacidad previa solicitud. En ningún caso se trata de un servicio prestado por el propio aeropuerto.

Imagen 6: Comunicación vertical, señalización.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Estación de ferrocarril. (imagen 7)

- No existen plazas de estacionamiento reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida.
- No existe un itinerario peatonal totalmente accesible hasta la entrada principal.
- En el interior, no existen pavimentos podo-táctiles integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos de interés.
- Inexistencia de franja señalizadora tacto-visuales de diferente textura y color para la advertencia de la presencia de escaleras.
- La altura de las taquillas y de los mostradores de atención al público no es adecuada para usuarios de silla de ruedas o de talla baja.
- No se dispone de un punto de llamada-recepción para solicitar ayuda. En ningún caso se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas ni de bucles magnéticos para personas sordas.
- Existen aseos reservados a personas con discapacidad pero incumplen con



determinados aspectos para considerarlos accesibles, en concreto la puerta de acceso no abre hacia afuera careciendo de barras de apoyo para facilitar la transferencia.

- Inexistencia de apoyos isquiáticos en las zonas de espera.
- La iluminación produce destellos y deslumbramiento que impiden la visión adecuada de las señales de información.
- Los ascensores no están dotados ni con pulsadores con información en Braille ni con ningún tipo de indicación sonora.
- No existe información escrita sobre el plan de evacuación en caso de emergencia, ni se dispone de zonas de refugio accesibles a personas usuarias de silla de ruedas.
- Existe un servicio asistencial personalizado de atención a personas con discapacidad que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por la estación y le asiste tanto en la expedición de billetes como en la subida y bajada de los trenes.

Imagen 7: Estación del ferrocarril.

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Estaciones de autobuses interurbanos (Supratours – CTM). (imágenes 8 y 9)

- No existen plazas de estacionamiento reservadas para personas usuarias de silla de ruedas o de movilidad reducida.



Imagen 8: Estación de autobuses interurbanos Supratours.

Fuente: Elaboración propia.

- No existe un itinerario peatonal accesible hasta la entrada principal.
- No existen pavimentos tacto-visuales integrados en un sistema de encaminamiento para conducir a puntos de interés como taquillas, aseos, sala de espera etc.
- No se dispone de un punto de llamada-recepción para demandar ayuda.
- En ningún caso se dispone de información en sistema Braille para personas ciegas ni de bucles magnéticos para personas sordas.
- No se dispone de los correspondientes aseos adaptados a personas con discapacidad.
- Inexistencia de apoyos isquiáticos en las zonas de espera.
- No existe información escrita sobre el plan de evacuación en caso de emergencia, ni se dispone de zonas de refugio accesibles a personas usuarias de silla de ruedas.
- Inexistencia de servicio de atención personalizada a personas con discapacidad.



Imagen 9: Estación de autobuses interurbanos CTM.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Paradas autobuses urbanos. (imagen 10)

- No se señala la presencia de las paradas en el pavimento mediante la colocación de una franja de detección tacto-visual de acanaladura en la propia acera.



Imagen 10: Paradas de bus urbano.

Fuente: Elaboración propia.

- No existe en ningún caso junto al bordillo de la parada, franja tacto visual de tono y color amarillo vivo y ancho mínimo de 40 centímetros.
- En la gran mayoría de paradas analizadas el acceso a las mismas, bien lateralmente, bien por su parte central, no dispone de un ancho libre mínimo de paso de 90 centímetros.
- En ninguna de las paradas estudiadas existe un espacio libre de obstáculos de diámetro mayor de 150 centímetros.
- La información correspondiente a la identificación, denominación y esquema de recorrido de las líneas, no cuenta con su transcripción al sistema Braille. La información escrita se hace en pequeños caracteres dificultando su lectura.
- No se dispone de apoyo isquiático ni de asientos con reposabrazos.

En la actualidad no se presta el servicio de bus turístico en Marrakech aunque permanecen las paradas señalizadas en las aceras, incumpliendo cualquier indicador de accesibilidad.

3.5. Paradas de taxis. (imagen 11)



Imagen 11: Paradas de taxi.

Fuente: Elaboración propia.

- Ninguna de las paradas de taxi ni en su caso petit-taxi analizadas, están unidas con el entorno urbano a través de itinerarios accesibles.

- No existe ningún taxi adaptado y acondicionado para que pueda entrar y salir, así como viajar con comodidad y seguridad una persona en su propia silla de ruedas.

Por ultimo reseñar que no se ha encontrado en Marrakech ninguna empresa de alquiler de vehículos adaptados a las necesidades de personas con movilidad reducida, ya sea para el transporte de personas en silla de ruedas o para conductores con diferentes grados de discapacidad.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

La accesibilidad en las infraestructuras se basa en la definición de las condiciones funcionales que han de cumplir los distintos elementos que configuran la edificación para garantizar el acceso y su uso y disfrute pleno sin discriminación de las personas con discapacidad y en condiciones de seguridad y autonomía, no solo se trata de la ejecución de rampas de acceso, en todo caso se debe facilitar el desplazamiento de una forma global y con la mayor autonomía posible. La observación de las dificultades diarias, a las que se enfrentan las personas con discapacidad, nos lleva a reflexionar sobre este problema con relación al ejercicio de la actividad turística en la ciudad de Marrakech.

Según la legislación marroquí¹² todas las personas con discapacidad tienen derecho a que se garantice su participación plena y efectiva en todas las actividades, en igualdad de condiciones con las demás personas. En este sentido las infraestructuras turísticas de transporte deben ser accesibles a personas con discapacidad, posibilitando el acceso, uso y disfrute en condiciones normales de todas las prestaciones ofrecidas al público en general.

No se trata solo en permitir el acceso de las personas con discapacidad a las infraestructuras turísticas de transporte, sino que se debe tener en cuenta también la creación de productos, servicios y entornos bajo los principios de diseño universal para ayudar a las personas que sufren una discapacidad temporal o permanente, a las familias con niños pequeños y a una población cada vez más envejecida, además de ofrecer un entorno más seguro de trabajo para los propios empleados del sector.

Para determinar el grado o nivel de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech se ha analizado la cadena de accesibilidad en cuanto al desplazamiento físico de las personas. Éste debe producirse de forma continua y sin rupturas, es decir, el recorrido a realizar debe ser accesible de principio a fin. Para ello se ha analizado tanto el desplazamiento o itinerario peatonal por el espacio urbano hasta llegar a la estación de acceso al transporte público como el desplazamiento en las estaciones y paradas del transporte público hasta acceder al entorno público y el destino final.

En este sentido, si uno de los eslabones de la cadena de accesibilidad falla, es imposible realizar el recorrido de forma completa y por tanto, tiene el efecto de limitar o disuadir el desplazamiento completo a lo largo de la cadena. Esta cadena centrada en el desplazamiento se complementa con otros elementos a considerar como la facilidad de acceso a la información, la facilidad para recibir y comprenderla durante el desplazamiento o los viajes, así como la facilidad para acceder a los servicios de uso público en una estación, parada o entorno urbano.

La señalización accesible permite la adecuación de las infraestructuras turísticas de transporte a la accesibilidad integral, facilitando el acceso, evacuación, circulación y recepción de información, de cualquier persona, independientemente de sus capacidades visuales, auditivas, motrices o mentales mediante escritura Braille, macro carácter en relieve, contraste visual, gama de pictogramas, percepción háptica, sistemas de guiado o encaminamientos podotáctiles, o el posicionamiento y altura de los soportes.

La iluminación, el trazo, el diseño y el contraste son determinantes para que las personas con dificultades de visión puedan interpretar correctamente y con facilidad la información aportada.

La información por megafonía representa la vía principal de comunicación para personas ciegas o con visión deficiente y es un punto conflictivo para aquellas con deficiencias auditivas. Una medida que puede implantarse para mejorar la comunicación es transmitir la información más importante por al menos dos canales, acústico y visual. La instalación de bucles magnéticos en estos puntos permite mejorar la comunicación con las personas sordas que utilizan audífono.

¹² Loi cadre n.º 97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap.

El trabajo de campo realizado indica que ninguna de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech analizadas, se pueden considerar adaptadas, algunas de ellas, como es el caso del aeropuerto y de la estación del ferrocarril, pueden considerarse solo practicables ya que presentan algunas deficiencias parciales que, por acumulación, acaban por convertirlas en no adaptadas.

El diseño de las propias infraestructuras, sobre todo en las grandes terminales como es el caso del aeropuerto y de la estación del ferrocarril, resulta ser un condicionante importante para las personas con discapacidad sensorial (visuales y auditivas) o discapacidad cognitiva, cuyo grado de orientación y dominio del espacio queda reducido, pues no son válidos los habituales sistemas de referencia.

Se podría suponer que el aeropuerto y en concreto la terminal de llegadas que acaba de inaugurarse reuniría unas aceptables condiciones interiores de accesibilidad. Sin embargo, si se analizan algunos criterios relacionados con la autonomía de las personas usuarias de silla de ruedas, y de las personas con discapacidades sensoriales (visuales y auditivas), se comprueba que son múltiples los elementos susceptibles de plantear rupturas en la cadena de accesibilidad, hasta el punto de que -a partir de los datos recabados- la plena autonomía de estas personas en el espacio público es en el momento actual irrealizable.

Si se considera como infraestructura practicable aquella que presenta un itinerario capaz de ser recorrido autónomamente por una persona con discapacidad funcional, de forma continua y sin rupturas, para ir desde la entrada hasta los andenes pasando por la taquilla, comprobamos que las estaciones de autobuses interurbanos de Marrakech, tanto la de Supratours como la de CTM no se pueden considerar en ningún caso como adaptadas ni siquiera se puede considerar como infraestructuras practicables. En este sentido se han detectado los siguientes problemas que rompen los eslabones de la cadena de accesibilidad turística como son:

- Itinerario peatonal de acceso inaccesible.
- Ausencia de aseos adaptados.
- Taquillas y mostradores de atención con una altura elevada.
- Suelo deslizante y deslumbrante.
- Falta de señalización y orientación adecuada.
- Falta de comunicación adaptada, ausencia de bucle magnético, interpretes de lengua de signos, texto en código Braille.
- Imposible interacción entre las personas con discapacidad y el personal de la estación.
- Ausencia de personal de apoyo y asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, debidamente formado.

En todas las infraestructuras analizadas, se ha comprobado que la emisión de mensajes sonoros o no existen o tienen una muy baja calidad acústica, además de carecer casi siempre de señal sonora previa, respecto a los mensajes escritos, en general son en pequeños caracteres y en ningún caso estudiado se utiliza mensajes en sistema Braille.

Respecto a las paradas de bus urbano estudiadas podemos decir que en realidad sólo están formadas por una señalización vertical en la propia acera. En este sentido, es imprescindible contar con marquesinas que dispongan de elementos de sombra y refugio a los viajeros para que esperen con mayor confort y protegidos del sol, del viento y de la lluvia, siendo recomendable contar con un apoyo isquiático para las personas de movilidad reducida que precisan descanso sin llegar a sentarse y un banco o asientos con asidero o reposabrazos que ayude a sentarse y levantarse. Por otro lado, es importante que exista continuidad entre el pavimento del interior de las marquesinas y el itinerario peatonal desde el que se accede a la misma. Para mantener la continuidad, lo más sensato es que la marquesina esté incorporada a la propia acera.

Se comprueba que existen en Marrakech autobuses urbanos de piso bajo, pero su estado de antigüedad y de mantenimiento hace que sea imposible su uso por personas que se desplazan en silla de ruedas ya que no disponen de rampa o ésta no funciona correctamente.

El servicio de taxi representa un medio de transporte muy necesario para los turistas con discapacidad y movilidad reducida, ante las dificultades de accesibilidad de los transportes públicos colectivos en general. Sin embargo, los vehículos habituales en los servicios de taxi y petit-taxi de Marrakech no permiten el acceso con facilidad y en condiciones dignas a la mayoría de estas personas. En Marrakech no existen taxis accesibles adaptados a turistas usuarios de silla de ruedas o con movilidad reducida. Sería muy recomendable que todos los taxis pudieran tener la posibilidad de ser transformados a taxi accesible, en este sentido se ha observado que en los últimos años la flota de taxis ha evolucionado a vehículos mas grandes.

Es de destacar que no existe ninguna empresa de alquiler de vehículos adaptados a las necesidades de personas con movilidad reducida, ya sea para el transporte de personas en silla de ruedas o para conductores con diferentes grados de discapacidad.

5. CONCLUSIONES.

C.1.- Marrakech se consolida como el primer destino turístico de Marruecos. Sin embargo el grado de accesibilidad de las infraestructuras turísticas de transporte, hace que no se pueda considerar como destino turístico accesible.

C.2.- Aunque la Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce a todas las personas el derecho al turismo en las mejores condiciones de acceso y sin discriminación, en la práctica, la existencia de barreras tanto físicas como a la información y comunicación impiden o limitan el acceso de las personas con discapacidad, especialmente aquellas con discapacidades sensoriales y mentales, a múltiples entornos y servicios. En este sentido se ha de generalizar la adopción de los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos tanto en los entornos, como en los productos y servicios turísticos de Marrakech para conseguir un verdadero Turismo Accesible para Todos.

C.3.- El transporte y sus condiciones de accesibilidad constituyen un elemento fundamental en el desarrollo del turismo accesible para todos. La accesibilidad en el transporte como tal, es un derecho que todas las personas tienen, el poder desplazarse libremente, ya sea en aviones, trenes, autobuses, taxis, vehículos propios, etc., cualquier persona con diversidad funcional debe disponer de plena movilidad para viajar y hacer turismo a donde quiera o desee.

C.4.- La falta de accesibilidad en las infraestructuras de transporte turísticas es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación. La mejora de la accesibilidad contribuirá sin duda, a eliminar las desigualdades en el acceso al turismo permitiendo a las personas con discapacidad o con movilidad reducida el disfrute y acceso a los servicios turísticos.

C.5.- El mercado del turismo accesible para todos representa un desafío y a la vez una oportunidad de negocio para los empresarios del sector turístico marroquí. Siendo la accesibilidad un elemento básico de calidad de la oferta turística. Accesibilidad y turismo para todos es sinónimo de calidad para todos, y por ello debe formar parte de los elementos a incorporar de forma global e integral en los servicios turísticos de Marrakech.

C.6.- La formación y actitud de los profesionales, fomentando la cultura de la accesibilidad turística, es uno de los retos que debe abordar el sector turístico de Marrakech, para conseguir su plena accesibilidad. Ante cualquier tipo de barrera física siempre hay aspectos técnicos (arquitectónicos, urbanísticos, de transporte, de comunicación etc.) que mejoran la accesibilidad, pero para eliminar o reducir las barreras sociales, fruto de siglos de marginación e incompreensión social, es necesario un gran trabajo de concienciación, sensibilización y formación.

C.7.- El turismo accesible para todos es un factor de integración social. Es un concepto que conlleva una concienciación e implicación personal, laboral y empresarial. Los turistas con discapacidad comparten los mismos anhelos que los demás turistas en cuanto al disfrute de su ocio y tiempo libre, y aunque la accesibilidad es una necesidad para las personas con discapacidad, a la vez es una ventaja y una mejora para el resto de la sociedad.

C.8.- Es fundamental la integración de las necesidades de accesibilidad universal del sector turístico en la planificación y gestión de las infraestructuras turísticas de transporte de Marrakech, con el fin de reforzar su competitividad. Sin duda la mejora de la accesibilidad y la facilitación del turismo accesible para todos, no solo mejorará sustancialmente las oportunidades del sector turístico marroquí en todos los mercados, sino que ayudará a configurar una sociedad más justa y armoniosa.

6. REFERENCIAS.

6.1 Bibliográficas.

- Alonso López, F. (1999). *Los beneficios de renunciar a las barreras*. Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (IMSERSO). Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Asociación Española de Normalización y Certificación (2012). *Norma UNE ISO 21542. Edificación. Accesibilidad del entorno construido* (AENOR 2012).
URL:<http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asptipo=N&codigo=N0050139#.WZ6LfVHVDmg>
- Comisión Europea DG XXIII-UNIDAD DE TURISMO (1996). *Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*. Manual para la Industria del Turismo. CECA-CE-CEEA. Bruselas. Luxemburgo.
- Comisión Europea (1991). *Por una Europa Accesible a Turistas con Discapacidades*.
URL: <http://www.ec.europa.eu>.
- Comisión Europea (1996). *Comunicación sobre Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidades*.
URL: <http://www.ec.europa.eu>.
- European Institute for Design and Disability Stockholm (2004). *Declaration 2004:Design for All*.
URL:http://www.designforall.org/en/documents/Stockholm_Declaration_ang.pdf
- Fernández Alles, M.T. (2009). *Turismo Accesible: Análisis de la Accesibilidad Hotelera en la Provincia de Cádiz*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. Cádiz.
- Haut Commissariat au Plan (2010). *Prospective Maroc-2030. Tourisme 2030 HCP*
URL: <http://www.hcp.ma/>
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (2003). *Plan de Accesibilidad 2003-2010*. ACCE-PLAN. Libro Blanco de la Accesibilidad. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, IMSERSO 2003).Madrid.
- Instituto de Mayores y Asuntos Sociales (2003). *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*. Secretaría General de Asuntos Sociales. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, IMSERSO).Madrid.
- Instituto Nacional de Estadística (2008). *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD)*. (INE).
URL:http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm#Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=resultados&secc=1254736194716&idp=1254735573175
- Marcos, D. y González, D.J. (2003). *Turismo Accesible: Hacia un Turismo para Todos* Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.(CERMI).Madrid.
- Marjan, Z. (coord) (1996). *Concepto Europeo de Accesibilidad (CCPT)*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. *Real Patronato sobre Discapacidad*. (2011). *Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020*. Madrid.
- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat (2010). *Vision 2020. Stratégie de développement touristique*.
URL:<http://www.orientalinvest.ma/telechargementfichiers/tourisme/Plaquette-2020FR-bat.pdf>
- Molina, M. y Cánoves, G. (2010). *Turismo accesible y turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Cuadernos de Turismo, 25:25-44.
URL:<http://revistas.um.es/turismo/article/view/109561/104151>
- Organización de las Naciones Unidas (1975). *Declaración de los Derechos de los Impedidos*. (ONU).
URL:http://www.un.org/spanish/documents/instruments/docs_subj_sp.asp?subj=16

- Organización de las Naciones Unidas (1993). Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. (ONU).
URL:<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=498>
- Organización de las Naciones Unidas (2006). Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad(ONU).
URL:<https://documents-ddsny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/500/82/PDF/N0650082.pdf?OpenElement>
- Observatoire du Tourisme, Maroc (2016). *Etude sur la Demande Touristique 2015*.
URL:<http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2017/03/Etude-sur-lademandede-touristique-2015.pdf>
- Observatoire du Tourisme, Maroc (2016). *Etude sur la Satisfacción des Touristes 2015*.
URL:<http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2017/03/Etude-sur-lasatisfaction-des-touristes-2015.pdf>
- Observatoire du Tourisme, Maroc (2016). *Annuaire Statistique du Tourisme 2015*.
URL:<http://www.observatoiredu tourisme.ma/wp-content/uploads/2017/03/Annuaire-Statistique-du-Tourisme-2015.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2011). Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011 (Genève,OMS).
URL:http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/
- Organización Mundial de la Salud (2011). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). (OMS, 2001).
URL: <http://www.who.int/classifications/icf/en/#>
- Organización Mundial del Turismo (1980). *Declaración Mundial de Manila sobre el Turismo Mundial*, del 23 de septiembre de 1980, aprobada por la Confederación Mundial de Turismo.(OMT)
- Organización Mundial del Turismo (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo* (OMT).
URL:<http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para Todos* (OMT).
URL:<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/recomendaciones.pdf>
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos:Principios,herramientas y buenas prácticas* – Módulo I: Turismo Accesible – definicióny contexto, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2014). *Anuario de estadísticas de turismo, 2008 – 2012*, Edición 2014, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* – Módulo IV: Indicadores para el estudio de la accesibilidad en el turismo, OMT, Madrid.
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Día Mundial del Turismo, 2016 Turismo para todos: promover la accesibilidad universal. Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible*, OMT, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Panorama OMT del turismo internacional . Edición 2016* (OMT).
URL: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Barómetro OMT del Turismo Mundial* (OMT).
URL: <http://mkt.unwto.org/barometer>
- Rodríguez, G (dir) (2014). *El sector de la discapacidad: realidad, necesidades y retos futuros*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. CERMI y Fundación ONCE, Madrid.
- Rovira-Beleta (2003). *Libro Blanco de la Accesibilidad*. UPC/Mutua Universal. Barcelona.
- Rovira-Beleta (2005). *La Accesibilidad*. Barcelona.
URL: [www. Rovira-Beleta.com](http://www.Rovira-Beleta.com).
- Servicio de Información sobre Discapacidad (2005). *¡Pregúntame sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas!*. Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV), Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPTA) y Fundación ALIDES (Alianza para el Desarrollo Económico y Social).Madrid.

6.2. Disposiciones legales.

- Loi cadre n.º 97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap.
- Loi 10-92, relative à la protection sociale des personnes handicapées. 1993.
- Dahir 1-92-30 du 22 rabia I 1414 (10 septembre 1993) portant promulgation de la loi n°07-92