

PROGRAMA DE TREBALL: SEGELL PLATJA EN FAMÍLIA

Aquest segell s'adreça a totes les destinacions de costa i a les seves empreses que vulguin certificar-se en l'especialitat de Turisme Familiar, concretament en el Segell de Platja en Família.

El segell distingeix les destinacions el principal recurs de les quals és la platja, i les empreses amb una oferta turística, d'allotjament, de restauració i d'entreteniment adaptada a les necessitats de les diverses tipologies de famílies.

REQUISITS PER FORMAR PART DEL SEGELL:

Consideracions prèvies

Catalunya ha estat la primera destinació que ha rebut la certificació Biosphere Responsible Tourism a escala mundial. Aquesta certificació garanteix que el viatger pot gaudir d'una experiència sostenible, protegint la cultura, millorant l'economia local i reduint l'impacte en el medi ambient. Els serveis i activitats que es vulguin adherir als programes de treball de l'ACT haurien de vetllar per la seva integració en el medi on es desenvolupen, donant prioritat a una política i estratègia a favor de la sostenibilitat, amb una oferta adreçada a tot tipus de viatgers, particularment sensible amb les persones amb discapacitat, mobilitat reduïda o necessitats especials. Les línies generals en què està basat el model turístic català són un turisme ambientalment sostenible, socialment inclusiu i universalment accessible.

Requisits generals

Per tal que la destinació pugui optar a la certificació **és imprescindible** disposar de:

1.-Recurs principal

- La platja amb el seu passeig marítim i principals punts d'atracció turística. La platja preferiblement té bandera blava, i compta amb una àmplia oferta d'activitats adaptada a les necessitats principals de les famílies tenint en compte les diverses tipologies familiars (monoparental, nombrosa, fills adolescents).
- Determinar els nuclis urbans principals i secundaris, sent els més principals aquells que tenen una major concentració de visitants i presència d'oferta turística i serveis respecta a la resta.
- Club infantil, preferiblement situat en la mateixa platja.

2.-Oficina de Turisme

- Una oficina de turisme i/o punts d'informació.

3.-Nombre i tipologies d'empreses mínimes a certificar

- **Allotjaments:**
 - Hi ha d'haver un mínim de 10 establiments certificats de 3 de les tipologies següents: hotel, hotel-apartament, pensió, allotjament rural, apartaments turístics i HUT, càmping i alberg.
 - Si la destinació està formada per més d'un municipi (agrupació de municipis) són necessaris un mínim de 12 establiments certificats.

- Si la destinació té més de 40 establiments, han d'estar certificats el 30% com a mínim.
- En qualsevol dels casos es permeten com a màxim un 20% d'HUT.
- **Restaurants:**
 - Certificar un mínim de 8 establiments.
 - Els plats oferts hauran de ser preferiblement de cuina catalana i de cuina local (productes de la terra, de proximitat).
- **Empreses d'activitats:**
 - Certificar un mínim de 5 empreses que ofereixin activitats dirigides als infants: lúdiques, d'oci, lleure, culturals i esportives.
 - A banda d'aquestes 5 empreses, també se'n poden certificar altres de serveis com les de lloguer de cotxes i agències de viatges. En aquests dos casos no s'exigeix un nombre mínim d'empreses certificades.

4.-Coordinador

- La destinació ha de designar un coordinador que actui com a interlocutor entre aquesta i l'ACT, i que a més a més dinamitzi el projecte i vetlli per la seva bona marxa.

A més, cal que totes les empreses compleixin aquests requisits generals:

- Disposar de telèfon, adreça electrònica, pàgina web com a mínim en dos idiomes, anglès imprescindible.
- El personal d'atenció al públic (oficina de turisme, animació, etc) parla com a mínim dos idiomes, anglès imprescindible.
- Els materials offline a disposició del client han d'estar com a mínim en dos idiomes, anglès imprescindible.

Requisits específics

A continuació es detallen els requisits específics que ha de complir el recurs principal, així com les empreses/entitats en funció de la seva tipologia:

1.-Recurs principal: la platja i els principals punts d'atracció turística

2.-Oficina de Turisme

3.-Restaurants

4.-Empreses d'activitats

5.-Allotjaments

1.-Recurs principal: la platja i els principals punts d'atracció turística

- La platja, preferiblement té bandera blava, i s'adapta a les necessitats principals de les famílies tenint en compte les diverses tipologies familiars (monoparental, nombrosa, fills adolescents).
- L'oficina de turisme disposa d'informació sobre les activitats dirigides als infants que s'hi organitzen.

Disposar de:

- Panells informatius on s'indiqui l'estat de les aigües, el nivell de radiació ultraviolada i possibles perills o advertències de seguretat a la platja.
- Sistemes de senyalització visual de perills a la platja (bandera vermella).
- Servei de socorristes a la platja.
- Zones d'ombra a les platges, piscines i principals punts d'atracció turística.
- Club infantil, preferiblement situat a la mateixa platja:

- Espai tancat i delimitat per tal de garantir la seguretat, amb control d'entrades i sortides.
- Habilitar una zona amb ombra, amb taules i cadires adaptades als infants on poder fer les activitats.
- Horaris: cobrir els mesos de major afluència turística, amb jornades àmplies.
- Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens. Si està fora del recinte, haurà d'estar al més a prop possible i els infants hi aniran acompanyats pels responsables del club.
- Programa d'activitats lúdiques esportives a l'aire lliure, com a mínim en temporada alta, amb personal d'animació.
- Senyalització, tant d'accés a la destinació com dins de la mateixa, amb informació sobre els recursos i serveis.
- Rampes per facilitar l'accessibilitat als principals serveis públics.
- Personal de seguretat.
- Servei de primers auxilis.
- Materials segurs a les zones de joc per als nens.
- Papereres suficients a la destinació, preferiblement accessibles per als nens a les zones de joc.
- Servei de neteja diària, especialment a les zones de joc per als nens.
- Servei de recollida d'escombraries en horari nocturn.

Requisits recomanables(*):

Disposar de:

- Un sistema d'acreditació de la qualitat, ja sigui propi o que estigui avalat per un organisme extern (Q, ISO, EMAS...), o bé que estigui en procés d'implantació en el moment de l'adhesió.
- Escultures o senyalització que ajudi a l'orientació a la platja, pensant especialment en els nens.
- Aparcament públic a prop dels principals punts d'atracció turística.
- Aparcament vigilat a prop dels principals punts d'atracció turística.
- Transport públic, amb horaris extensos.
- Autobús o tren turístic.
- Circuits senyalitzats per a bicicletes i senderisme.
- Zones verdes i/o zones de joc als principals punts d'atracció turística.
- Mobiliari urbà per seure.
- Il·luminació suficient.
- Servei de cangur i/o llar d'infants.
- Cinema i/o teatre amb programació infantil i juvenil.
- Possibilitat d'utilitzar les instal·lacions esportives de la destinació, i servei de lloguer de material esportiu tant per als adults com per als nens.

*Caldrà complir com a mínim 8 dels requisits recomanables.

2.- Oficina de Turisme

Disposar de:

- Informació sobre horaris i connexions de transport.

- Guia informativa sobre seguretat, i serveis certificats en el segell de turisme familiar que ofereix la destinació.
- Programa d'activitats lúdiques esportives i culturals.
- Informació sobre totes les activitats dirigides als infants.
- Informació relativa a hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària.
- Informació sobre les principals atraccions turístiques i les seves limitacions d'ús.
- Enquesta de satisfacció sobre la destinació per als visitants.
- Plànols informatius de la destinació.
- Informació meteorològica i sobre radiació ultraviolada.
- Informació dels aparcaments disponibles a la destinació.
- Plànols de recorreguts de senderisme i BTT, amb informació dels graus de dificultat, durada i senyalització dels que són adequats per als infants.
- Polseres identificadores per lliurar als allotjaments certificats en el segell de turisme familiar de la destinació, per tal que hi puguin anotar el nom de l'infant, el lloc on s'allotja i un telèfon de contacte.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.

3.- Restaurants

Disposar de:

- Menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu.
- Cadires i troncs.
- Pitets.
- Un canviador de nadons com a mínim.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.

4.- Empreses d'activitats

- Tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil.
- Web: disposa d'informació del segell de turisme familiar.
- Programar activitats dirigides als infants: lúdiques, d'oci, lleure, culturals i esportives.
- Oferir tarifes especials per a les famílies.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.
- Disposar de farmaciola amb el material recomanat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya. Ha d'estar protegida de la llum, la calor i la humitat, propera a una presa d'aigua i preferentment situada en un punt elevat, no accessible per als infants.
- Si hi ha ascensor: normes de bon ús visibles. Disposar de sistemes de seguretat (si hi ha sensors, hauran d'estar col·locats a una alçada màxima de 80 cm).
- Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: 1,50 m adults / 0,80 m nens).
- Informació i senyalització de normes d'ús i perills.
- Panells informatius amb programació d'activitats dirigides als infants (sense xinxetes, grapes o materials de risc).
- Mecanismes de seguretat als endolls de les habitacions i les zones comunes (s'hi poden incorporar protectors) fins a 1 m d'alt.
- Seguretat a balcons (en cas que n'hi hagi) i escales principals: fins a 6 m d'alt, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alt, baranes superiors a 1,10 m d'alçada.

Si hi ha barrots, l'amplada màxima serà de 10 cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50 cm.

- Ús d'elements de seguretat per fer les activitats en què siguin necessaris (casc, armilla salvavides, etc.).
- Habilitar una zona d'ombra i descans en cas d'activitats o visites a l'aire lliure.
- Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens.
- Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment, seguretat i conservació de totes les instal·lacions.
- Neteja diària de les zones habilitades per als infants.
- Oferir un menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu (no aplica si no disposa de servei de restauració).
- Tenir un nombre suficient de cadires i troncs adaptades (no aplica si no disposa de servei de restauració).
- Tenir pitets per a nens (no aplica si no disposa de servei de restauració).

Requisits recomanables(*):

- Wi-Fi preferiblement gratuït.
- Senyalització dels espais i zones de l'establiment.
- Un canviador de nadons com a mínim (no aplica si no hi ha bany).

*Caldrà complir com a mínim 2 dels requisits recomanables.

En el cas d'empreses de lloguer de cotxes:

- Disposar de cadiretes de cotxe homologades.
- Disposar d'informació sobre normes de seguretat per viatjar amb nens.

5.- Allotjaments

A continuació es detallen en una taula els requisits dels allotjaments en funció de la seva tipologia i categoria. Al final de la taula s'indica el nombre de requisits recomanables que cal complir.

Llegenda de la taula:

- Els requisits amb caràcter obligatori s'identifiquen amb l'abreviació OB.
- Els requisits recomanables s'identifiquen amb l'abreviació RE.
- Els requisits que no apliquen per a algunes tipologies d'establiments s'identifiquen amb l'abreviació N/A.

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	HI HA 3-5* i GL	HI HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
INFORMACIÓ								
Web: disposa d'informació del segell de turisme familiar	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Wi-Fi preferiblement gratuït	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Senyalització dels espais i zones de l'establiment (no aplica per establiments de menys de 50 places. En el cas de càmping aplica sempre)	OB	OB	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Plànols de situació pels clients amb senyalització dels principals punts d'interès	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'informació sobre previsió meteorològica de la destinació en un lloc visible	OB	OB	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Disposar d'informació completa de les activitats dirigides als infants que s'organitzen a la destinació	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
SERVEIS I SEGURETAT								
(Disposar de piscina infantil únicament és obligatori en hotels i HA de 3-5* i GL i càmpings; en la resta de casos no aplica si no n'hi ha. En el cas d'establiments de menys de 50 places no és obligatori tenir piscina)								
Lloguer de cotxets i/o motxilles per a nens (servei propi o a través d'empresa de lloguer)	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Possibilitat d'escalfar biberons 24h al dia	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Disposar d'un nombre suficient de bressols	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'un nombre suficient de banyeres per a nens	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Disposar d'un nombre suficient de tamborets per als nens als banys de les habitacions	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: 1,50 m adults / 0,80 m nens)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Panells informatius amb programació d'activitats dirigides als infants (sense xinxetes, grapes o materials de risc)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Mecanismes de seguretat als endolls de les habitacions i les zones comunes fins a 1 m d'alt (es poden incorporar protectors)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Informació i senyalització de normes d'ús i perills	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Senyalització i tancament de desguassos, filtres, maquinària	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha ascensor: normes de bon ús visibles. Tenir sistemes de seguretat (si hi ha sensors, col·locats a alçada màx. de 80 cm)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	N/A
Seguretat a balcons i escales principals: fins a 6 m d'alt, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alt, baranes superiors a 1,10 m d'alçada	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Seguretat a balcons i escales principals: si hi ha barrots, amplada màxima 10 cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50 cm	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposa d'habitacions adaptades a famílies amb nens (comunicades, quàdruples, tipus apartament, etc)	RE	RE	OB	RE	OB	RE	RE	N/A
Si disposa de minibar amb begudes alcohòliques: hi ha d'haver un sistema de tancament	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha piscina: terra no lliscant, elaborat amb materials homologats	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	HI HA 3-5* i GL	HI HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
Si hi ha piscina infantil: fondària màxima 70 cm, d'acord amb normativa vigent (indicada a la zona de bany)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si disposa de piscina: avís si hi ha o no vigilància/socorrista en lloc visible	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si la piscina és de més de 200 m ² de superfície: servei de socorrista obligatori. (No aplica en el cas d'allotjament rural)	OB	OB	OB	OB	OB	N/A	OB	OB
Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment i conservació de totes les instal·lacions	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
ESPAI INFANTIL (Disposar d'espai infantil únicament és obligatori en hotels i HA de 3-5* i GL i càmpings)								
Espai segur destinat als jocs: mobiliari adequat per als infants i materials homologats	OB	RE	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Si hi ha espai infantil: terres de materials tous, homologats, no tòxics	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha espai infantil: columnes i cantonades protegides, portes adaptades per evitar pinçaments de dits	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de jocs i joguines a l'establiment	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de llibres i contes a l'establiment	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Personal d'animació experimentat, com a mín. en temporada alta (no aplica per a establiments de menys de 50 places)	OB	RE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	OB
Disposa de programa d'animació amb informació complerta i visible. Mín. 4 dies/setmana en temporada alta	OB	RE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	OB
Disposa d'instal·lacions esportives, per ús particular o programades amb supervisió de monitors (no aplica per establiments de menys de 50 places)	RE	RE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	RE
SERVEI DE RESTAURACIÓ (Disposar de servei de restauració únicament és obligatori en hotels i HA de 3-5* i GL i càmpings; en la resta de casos no aplica si no n'hi ha)								
Disposar de nombre suficient de cadires i troncs adaptades	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de pitets	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Disposa de menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu. En cas d'oferir bufet lliure es dona per complert aquest requisit	OB	OB	N/A	OB	N/A	OB	OB	OB
Si disposa de bufet per a nens: tenir aliments saludables i adaptats	RE	RE	N/A	N/A	N/A	N/A	RE	RE

Requisits recomanables:

Caldrà complir com a mínim el 60% dels requisits recomanables.