

RECOMANACIONS PER A UNA PARTICIPACIÓ INCLUSIVA I DIVERSA

ABRIL 2017



Aquest document és fruit d'un procés de debat i discussió amb persones expertes, representants de diverses entitats i tècnics/es de l'Ajuntament de Barcelona, dut a terme durant 3 sessions participatives organitzades durant els mesos de gener i febrer de 2017.

Coordinació:

Domènech, Miquel (Universitat Autònoma de Barcelona)

Suport tècnic:

Gardounis, Konstantinos

Grup de treball:

Per part d'entitats

Carfí, Bàrbara (ECOM)

Diaz, Susana (ACAPPS)

Endara, Juan (DINCAT)

Figueras, Miquel (Vocalia de persones amb diversitat funcional de l'AVV de Sant Martí)

Luna, Dolors (ONCE)

Muñoz, Encarna (CERECUSOR)

Vinyals, Edgar (Federació VEUS)

Persones expertes

Orero, Pilar (UAB)

Tècnics i tècniques municipals

Barreda, Francesc (Àrea de Drets Socials i Participació de l'Ajuntament de Barcelona)

Martínez, Mercè (Direcció de Comunicació de l'Ajuntament de Barcelona)

Galiano, Antoni (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat)

Soler, Assumpta (Institut Municipal de Persones amb Discapacitat)

Luengo, Eva (Democràcia Activa i Descentralització)

Ortega, Elisenda (Democràcia Activa i Descentralització)

Forné, Laia (Responsable de la Direcció de Democràcia Activa i Descentralització)

CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ	3
2. ASPECTES A TENIR EN COMPTE AL PROMOURE UNA PARTICIPACIÓ INCLUSIVA I DIVERSA	5
2.1. Informació inicial, convocatòria i retorn.....	6
2.2. Accés presencial als espais de participació	7
2.3. Mobilitat en els espais de participació	7
2.4. Característiques ambientals	8
2.5. Recepció i acollida en espais de participació.....	8
2.6. La comunicació durant una acció participativa	9
2.7. Mesures alternatives	10
2.8. La participació no presencial en accions presencials	10
2.9. Bidireccionalitat de la comunicació	11
2.10. El cas de la participació digital.....	11
3. GLOSSARI BÀSIC	12

1. INTRODUCCIÓ

La participació de les persones amb discapacitat en l'esfera pública i en els òrgans i processos de participació de l'Administració, és un DRET que l'Administració ha de garantir. Des de la Convenció Internacional de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, fins a la legislació d'àmbit estatal i autonòmic, es recull que les administracions han de garantir l'accessibilitat als espais i als mecanismes de participació política i, per tant, posar a disposició els mitjans i recursos que es requereixin per a una accessibilitat universal.

L'Ajuntament de Barcelona, mitjançant l'Institut de Persones amb Discapacitat, ha impulsat en els darrers anys l'accessibilitat als actes i accions municipals, i ara vol fer un pas més endavant amb la promoció de les garanties d'accessibilitat en l'àmbit de participació municipal, juntament amb la Direcció de Democràcia Activa i Descentralització, tot desenvolupant les eines i els procediments que garanteixin aquesta accessibilitat.

A més, cal tenir en compte que també és obligació de les administracions públiques promoure **la participació de les persones amb discapacitat tot posant les condicions necessàries per assegurar que aquesta participació sigui universal, real i efectiva.**

En aquest sentit, el R.D. 1/2013 text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social, assenyala les següents obligacions de les administracions públiques:

- Les administracions públiques posaran a disposició de les persones amb discapacitat i les seves famílies els mitjans i recursos que precisin per tal de participar plena i efectivament en la vida política i en els processos electorals en igualtat de condicions que la resta de ciutadans.
- Les persones amb discapacitat i les seves famílies, a través de les seves organitzacions representatives, participaran en la preparació, elaboració i adopció de les decisions de les normes i estratègies que els concerneixin, sent obligació de les administracions públiques, en l'esfera de els seves respectives competències, promoure les condicions perquè aquesta participació sigui real i efectiva.
- D'igual manera es promourà la seva presència permanent en els òrgans de les administracions públiques, de caràcter participatiu i consultiu, les

funcions dels quals estiguin directament relacionades amb matèries que tinguin incidència en esferes d'interès preferent per a les persones amb discapacitat i les seves famílies.

Al maig de 2016, l'Ajuntament de Barcelona ha iniciat un procés de revisió de la seva normativa general de participació que parteix de diferents demandes ciutadanes i de la realització d'un procés no aprovat que es va iniciar durant el 2013-2014. La finalitat és definir una nova normativa de participació que permeti una major i millor democràcia i que respongui a les necessitats i demandes de la ciutadania del segle XXI.

En el marc d'aquest procés, s'ha creat un grup de treball amb experts i membres d'associacions de persones amb discapacitat de la ciutat de Barcelona per tal de redactar un document que reculli els criteris i requisits per garantir una participació de qualitat a les persones amb discapacitat, completant aquest document amb els protocols, mecanismes i instruments necessaris per a garantir l'accessibilitat i promoure una participació real i efectiva a l'Ajuntament de Barcelona.

A l'hora de pensar en quins espais i mecanismes de participació s'ha d'assegurar l'accessibilitat, hem de tenir en compte tres tipus de participació:

- Els òrgans estables de participació: els consells, les xarxes, els audiències..
- Els processos participatius: urbanístics, d'equipaments, de plans i programes.
- La democràcia directa: les consultes, votacions, referèndums...

De forma transversal, s'ha de tenir en compte el paper de les noves tecnologies en els instruments i mecanismes d'informació i participació, la necessitat de promoure la iniciativa ciutadana també entre el col·lectiu de les persones amb discapacitat, el paper facilitador de les entitats i la necessitat de concebre la participació en tota la seva diversitat i pluralitat social.

2. ASPECTES A TENIR EN COMPTE AL PROMOURE UNA PARTICIPACIÓ INCLUSIVA I DIVERSA

Les persones amb discapacitat i/o diversitat funcional representen un col·lectiu important i molt divers de ciutadans i ciutadanes. Les discapacitats poden ser permanents o transitòries i presenten molts graus diferents de pèrdua d'autonomia. Les causes d'aquesta pèrdua d'autonomia també són nombroses i diverses i poden aparèixer ja als primers anys de vida o manifestar-se al llarg del cicle vital tant per a causes sobtades, com a resultat de malalties o processos degeneratius, etc.

En general, ens referim a:

- Les persones amb discapacitat física (motriu i/o orgànica) que pot suposar mobilitat reduïda.
- Les persones amb discapacitat auditiva lleugera, moderada o profunda.
- Les persones amb discapacitat visual lleugera, moderada o profunda.
- Les persones amb discapacitat intel·lectual, en diferents graus i modalitats.
- Les persones amb trastorn mental també en diferents graus i modalitats.

A l'hora de la dinamització de sessions i en el moment d'escollir metodologies o dinàmiques de treball s'haurà d'incorporar, i tenir present, l'accessibilitat per a totes les persones participants. Així mateix, independentment del grau de participació diversa que es doni, s'ha de garantir la incorporació del dret d'accessibilitat en les propostes que es facin

A continuació es detallen un seguit d'indicacions i recomanacions que caldrà tenir en compte alhora d'impulsar una participació de la ciutadania que sigui inclusiva i diversa.

2.1. Informació inicial, convocatòria i retorn

Les convocatòries a formar part d'accions participatives hauran de contemplar la més àmplia variabilitat tan en els tipus de comunicació com en els canals escollits per arribar a la ciutadania, de manera que s'asseguri que el missatge arriba de manera universal i no exclou cap col·lectiu.

Això implica l'ús tan de comunicació oral com escrita:

- **Comunicació oral:** Cal assegurar que les convocatòries per escrit seran reproduïdes oralment. En aquest cas, algunes coses a tenir en compte seran: utilitzar un ritme moderat i evitar l'abús de gestos, utilitzar un vocabulari comprensible i senzill, evitar tecnicismes i, si s'utilitzen, explicar-los. Així mateix, hom procurarà tant subtítular els missatges com incorporar-hi la llengua de signes.
- **Comunicació escrita:** En aquest cas, es tindran en compte les recomanacions per a presentar textos i impresos accessibles a persones amb discapacitat visual. Els documents hauran de tenir versions d'àudio i Braille i en format electrònic, així com versions en lectura fàcil. La diversitat de llengües és també un element a tenir en compte, com ara la Llengua de Signes. En les accions participatives que requereixin un treball previ de reflexió o aportació, s'avançarà la documentació escrita en format electrònic (convocatòria, documents que es lliurin durant la reunió, presentacions que es faran....) abans de la acció participativa. El format dels documents electrònics haurà de ser plenament accessible per tal de ser llegit amb les adaptacions tecnològiques emprades per les persones amb discapacitat visual (revisors de pantalla, ampliadors de pantalla tant de PC com de tabletas o mòbils).

Pel que fa als canals de comunicació, s'haurà de procurar la més àmplia diversitat possible, com per exemple:

- Correu ordinari
- Ràdio
- Televisió
- Correu electrònic
- Internet

En el cas de canals digitals, hom garantirà que aquest no sigui mai un sistema únic, atès que hi ha persones sense ordinadors o connexió a Internet. El disseny de les webs haurà de contemplar les recomanacions d'accessibilitat W3C (<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es>).

S'haurà de garantir també que a les convocatòries indiquin informació relativa a:

- Quins són els diferents formats de transport accessible i assequible disponible.
- La possibilitat d'accedir a sistemes de suport a la comunicació durant el desenvolupament de l'acció participativa.
- Un punt de contacte per indicar les necessitats comunicatives del assistent, com per exemple llengua de signes, audiodescripció, subtitulat o anella magnètica. Si aquest és un número de telèfon, cal donar alternatives com ara l'SMS, correu electrònic, fax o adreça postal. A més, el punt de contacte haurà de comptar amb personal capaç de respondre a les preguntes sobre accessibilitat.

2.2. Accés presencial als espais de participació

S'haurà de garantir que les accions participatives es portin a terme sempre en espais de fàcil accés i als qual s'hi pugui arribar amb transports públics adaptats.

Els espais hauran de comptar, com a mínim, amb:

- Reserva de places de aparcament per a les persones amb mobilitat reduïda.
- Rutes d'accés inclusives.
- Acompanyament de les persones des del transport fins l'espai i vice-versa, així com a l'interior del mateix.
- Senyalística accessible.
- Quan l'activitat participativa es dugui a terme en un recinte tancat caldrà:
 - Entrades amples per a totes les persones.
 - Lavabos adaptats a la mateixa planta.
- Quan l'activitat participativa es dugui a terme en un espai obert caldrà:
 - Garantir la presència de lavabos adaptats accessibles a peu pla.

2.3. Mobilitat en els espais de participació

Caldrà garantir que els espais on es realitzin les accions participatives estiguin pensats per afavorir la mobilitat de les persones. Això vol dir que compliran, almenys, aquestes condicions:

- Previsió d'un espai per al posicionament de les persones usuàries de cadires de rodes, garantint que s'hi puguin acomodar el més lliurement possible.
- Adequació a la possibilitat que les persones assistents vagin acompanyades de persones o animals de suport (p.e. gossos d'assistència).
- Corredors amples i mobilitat assegurada dins del edifici.

2.4. Característiques ambientals

- Bona il·luminació, sobretot en els seients de persones amb problemes de visió i en el cas d'intèrpret de Llengua de Signes.
- Bona cobertura electromagnètica per facilitar l'ús de tecnologies per a l'accessibilitat (emissores FM, wifi...).
- Seients amb bon accés visual a les pantalles.
- Accessibilitat a taulells d'inscripció o informatius.
- Accessibilitat de tarimes i escenaris.
- Disponibilitat de seients d'accés fàcil i sortida ràpida per facilitar l'abandonament de l'espai a les persones que ho necessitin.

8

2.5. Recepció i acollida en espais de participació

Un aspecte rellevant a tenir en compte serà la manera de rebre i acompanyar les persones amb discapacitat durant l'acció participativa.

Això comporta l'adopció d'una sèrie de mesures, que facilitin la mobilitat i la comunicació de les persones amb discapacitat, a dins del recinte i que garanteixin la inclusió a través d'un servei centrat en la persona.

Algunes mesures que assegurin això:

- Formació del personal d'atenció al públic sobre l'atenció a la diversitat.
- Coneixement de l'espai i de la seva accessibilitat.
- Senyalització de les mesures d'accessibilitat per tal que puguin ser identificades fàcilment.
- Contemplar la possibilitat d'atendre persones amb necessitats específiques que requereixin de la flexibilització de l'acció participativa planificada. Com ara:
 - La necessitat de preservar l'espai personal (previsió d'uns seients propers a la sortida en les sales d'actes multitudinàries, evitar les cues, etc.).
 - La necessitat de ritmes expositius o organitzatius més pausats.

- La necessitat de preveure metodologies participatives ajustades a les necessitats.

2.6. La comunicació durant una acció participativa

El correcte desenvolupament d'una activitat participativa requereix que totes les persones que hi assisteixin tinguin un accés fàcil als continguts que s'hi treballen. Alguns recursos que assegurin això són:

Sistemes de suport a la comunicació oral:

- Intèrprets de la llengua de signes.
- Subtitulació en directe.
- Audiodescripció.
- Amplificació de so.
- Bucles magnètics.
- Emissores de FM.
- Projectió de les ponències orals en pantalla per a facilitar la lectura de llavis a les persones sordes «orals».

9

Per exemple, el millor model perquè una conferència sigui accessible seria integrar en una única pantalla tots els recursos: la persona que fa la ponència, l'intèrpret de llengua de signes, els subtítols i, finalment, la projectió en PowerPoint. Aquesta pantalla és dividida en funció de l'espai i visibilitat necessària per la correcta visió a la sala de les quatre imatges.

Sistemes de suport a la comunicació escrita:

- Lectura fàcil.
- Braille.
- Traducció a llengua de signes.
- Audiosubtitulació.
- Accés remot a la documentació a través de web, codis QR o beacons.

Sistemes alternatius a la comunicació visual:

- Audiodescripció
- Visita tàctil
- Maquetes tàctils
- Visites guiades

Això pot implicar, en alguns casos, de disposar d'aparells o tecnologies de suport: pantalles per projectar documents, USBs per transferir informació als dispositius electrònics del usuari, aplicacions de mòbil, etc. En qualsevol cas, és important fer accessible tota la informació oferta en pantalla, com ara les presentacions o vídeos.

Caldrà estar especialment atent a les necessitats que pugui tenir una persona que ha de fer de ponent per posar al seu abast les eines i recursos tècnics necessaris.

2.7. Mesures alternatives

Es pot donar el cas que hi hagi persones amb necessitats específiques que requereixin de sistemes de participació alternatius als planificats en el decurs d'una acció participativa. En aquest cas, cal donar una resposta inclusiva que no deixi fora a persones que desitgen participar però no troben que els procediments previstos estiguin adaptats a les seves circumstàncies.

2.8. La participació no presencial en accions presencials

És important promoure la comunicació remota amb el procés participatiu per a aquelles persones que no poden o no volen desplaçar-se. En aquest cas, es important:

- Oferir informació prèvia sobre la opció de participació remota per escrit, emissions radiofòniques i dispositius electrònics.
- Habilitar la difusió per *streaming* des de l'espai de la trobada.
- Ús de llengua de signes en l'emissió per *streaming*.
- Subtitulació -que inclogui transcripció textual de l'activitat en temps real- de l'emissió.
- Audiodescripció.
- Fer servir una plataforma d'accés en remot i assegurar que la informació que és mostri sigui accessible.

2.9. Bidireccionalitat de la comunicació

Una qüestió que amoïna especialment a aquest grup de treball són les dificultats que encara tenen les persones amb discapacitat per comunicar-se amb l'Administració. Cal millorar aquesta situació i establir canals de comunicació suficients, eficients i fàcils d'utilitzar, de manera que s'asseguri que existeix un sistema de recollida de comunicacions que sigui accessible.

2.10. El cas de la participació digital

Cada cop és més usual trobar-nos amb processos o accions participatives que utilitzen els canals digitals per tal de dur-se a terme. En aquests casos, és necessari assegurar que es compleixen algunes prevencions:

Plataformes i disseny web accessible segons les recomanacions de accessibilitat W3C (<http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es>).

- Espais amb les eines anteriors per a persones sense ordinadors o connexió a internet
- Disposar de versions en lectura fàcil

3. GLOSSARI BÀSIC

Anell (o Bucle) Magnètic:

És una ajuda tècnica per a persones usuàries de pròtesi auditiva. Es tracte d'un aparell que actua com a amplificador de so i té un radi aproximat de 250 a 1000 m2. L'aparell recull el so i l'envia directament al dispositiu que l'usuari porta connectat a l'orella.

Audiodescripció:

L'audiodescripció és un comentari addicional que descriu l'acció que succeeix en pantalla o en un escenari, el llenguatge corporal i les expressions facials. L'audiodescripció està disponible a la televisió, vídeos i DVD, cinemes, museus i galeries, teatres o instal·lacions esportives.

Audiosubtitulació:

L'audiosubtitulació consisteix a reproduir oralment els subtítols o text en pantalla. Aquest servei és útil per a persones cegues i persones amb baixa visió, i també amb persones amb dificultats de lectura, ja siguin transitòries o permanents. Quan aquest servei s'adreça a persones cegues i amb baixa visió, l'audiosubtitulació se sol combinar amb l'audiodescripció.

Beacons:

Els *beacons* són dispositius de baix consum que emeten una senyal a un dispositiu mòbil sense necessitat de que els aparells estiguin sincronitzats. Permeten localitzar per als usuaris punts estratègics o d'interès en un edifici.

Braille:

El Braille és un sistema de lectura tàctil desenvolupat per a persones cegues i amb discapacitat visual.

Bucle magnètic:

El bucle magnètic consisteix en un parell que amplifica el so, adreçat a persones sordes i amb discapacitat auditiva que porten audiòfons o implants coclears.

Codis QR:

El codi QR és un sistema per emmagatzemar informació en una matriu quadrada que llegida per la càmera d'un telèfon intel·ligent o tauleta tàtil permet accedir a una pàgina web o a un contingut específic. Aquest sistema pot facilitar un accés a la informació fàcil i ràpid.

Interpretació en llengua de signes:

La llengua de signes catalana (LSC) és la llengua pròpia de la comunitat de signants de Catalunya. L'intèrpret de llengua de signes, la persona encarregada de permetre la comunicació entre persones oïdores i persones sordes o amb discapacitat auditiva, pot interpretar en ambdues direccions: des de la llengua oral cap a la llengua de signes o des de la llengua de signes cap a la llengua oral.

Lectura fàcil:

La lectura fàcil consisteix en un conjunt de tècniques especialment desenvolupades segons unes guies que faciliten la lectura. Aquest servei beneficia les persones amb dificultats lectores, ja siguin transitòries (immigrants, persones que s'han incorporat a l'escola tardanament, persones amb escolarització deficient, etc.) o permanents (trastorns d'aprenentatge, etc.). Tots els usuaris també se'n poden beneficiar.

Maquetes tàctils:

Les maquetes tàctils són maquetes especialment dissenyades per interpretar de manera tàtil un espai o conjunt arquitectònic. Així, amb l'ús només del sentit del tacte una persona amb discapacitat visual pot arribar a discernir les diferents tipologies de materials, entendre la designació concreta de cada espai i percebre totes aquelles particularitats que el dissenyador de la maqueta espera comunicar.

Sobretitulació/Subtitulació:

La subtitulació en directe consisteix a incloure un text a la part inferior (subtítols) o superior (sobretítols) de l'escenari que reproduceix, generalment de manera resumida, el que s'està parlant. Pot oferir-se en la mateixa llengua oral (intralingüística) o en una altra llengua (interlingüística). Aquest servei beneficia les persones que no comprenen la llengua original, persones sordes i persones amb discapacitat auditiva. En determinats casos, com ara l'òpera, també pot ajudar a entendre el text a persones sense discapacitat auditiva. Quan s'adreça específicament a persones sordes o amb discapacitat auditiva, s'hi solen afegir elements com la identificació del personatge, una descripció dels sorolls ambientals, etc.

Traducció a altres llengües:

El coneixement o desconeixement de les llengües també pot ser una barrera, de manera que oferir materials traduïts a altres llengües es pot considerar un servei d'accessibilitat lingüística adreçat a totes les persones.

Visita tàtil/"Touch tours":

Es tracta d'una visita organitzada accessible amb audiodescripció en la que es poden tocar els diferents elements de l'espai visitat. Beneficia especialment els usuaris cecs i amb discapacitat visual, si bé totes les persones se'n poden beneficiar.

Visites guiades:

Visites a conjunts arquitectònics o espais rellevants per a persones cegues o amb discapacitat visual, amb l'acompanyament de persones degudament formades en tècniques d'acompanyament i descripció.