
ACTA – RESUM DE LA PRESENTACIÓ DE LES LÍNIES DE FUTUR DE TURISME DE BARCELONA

Data: Dimarts, 7 de maig de 2024

Hora: 17:00h

Lloc: Turisme de Barcelona (Passatge Concepció, 7)

Assistència

Persones ponents:

- Mateu Hernández, Turisme de Barcelona

Persones assistents:

Entitat / Institució	Nom i cognom
Associació Catalana d'Agències de Viatge Especialitzades (ACAVE)	Jordi Martí Utset
Associació Catalana de Professionals del Turisme (ACPT)	Marta Oliva
Associació d'Apartaments Turístics de Barcelona (APARTUR)	Sílvia Pastor
Cambra de Comerç de Barcelona	Salva Vendrell
Unió d'Eixos Comercials Turístics Barcelona Oberta	Núria Paricio
Unió d'Eixos Comercials Turístics Barcelona Oberta	Elvira Garcia
PIMEC	Àngel Díaz
ADETCA (Associació d'Empreses de Teatre de Catalunya)	Isabel Vidal
CCOO	Francesc Garcia
Associació Aethnic	Jesús Martín
Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya	Lídia Fernàndez
10 Sant Martí. Associació de vens i veïnes del Poblenou	Pere Mariné
Direcció de Turisme	Xavier Suñol
Gerència Districte Ciutat Vella	Félix Ortega
Expert/a	Asunción Blanco
Expert/a	Begoña Blanco
Expert/a	Enric Truñó
Expert/a	Núria Guitart (CETT)
Expert/a	Daniel Crespo (AENA)
Expert/a	Pere Duran
Expert/a	Pili Malagarriga
Expert/a	Toni Mascaró
Sindicatura de Greuges	Rosina Fernández
Grup Municipal Barcelona en Comú	Guille López
Grup Municipal ERC	Jordi Coronas
Grup Municipal ERC	Eduard Cuscó
Grup Municipal VOX	Xavier Gimeno
Turisme de Barcelona	Josep M ^a Gómez

Secretaria tècnica:

- Secretaria CTiC, Rosa Bada
- Momentum^{co}, Joan Casals, Marc Llabres, Manuel Mateos

Desenvolupament de la sessió

Benvinguda i context

Rosa Bada agraeix la invitació rebuda per part de Mateu Hernández, i posa en valor que per primera vegada es convoca una sessió del Consell a la seu de Turisme de Barcelona, el qual valora com a actor fonamental en el desplegament de la política turística de la ciutat de Barcelona.

Mateu Hernández dona la benvinguda a les persones assistents i explica que, malgrat té clar els reptes que cal afrontar a nivell de ciutat, encara està construint el full de ruta pels propers anys. Considera que Turisme de Barcelona ha d'esdevenir una plataforma que aportí valor a les persones visitants de la ciutat i destaca que poques ciutats al món tenen una organització similar que actua com a punt de trobada entre la part públic i la part empresarial. Destaca que el turisme ha estat un element clau en la transformació exitosa de la ciutat de Barcelona en el context de la post-industrialització, i és per aquest motiu que opina que cal aproximar-se al turisme des de l'orgull d'haver fet les coses bé a nivell de ciutat, gràcies a l'esforç de molta gent. Considera que el turisme ha de servir per millorar la qualitat de vida de la ciutadania i destaca el gran atractiu que posseeix la ciutat en l'actualitat, fet que fa que grans empreses, com per exemple Astra Zeneca, vulguin instal·lar-s'hi. Accepta que en els darrers anys han sorgit diferents veus crítiques amb els efectes negatius que provoca el turisme a la ciutat, però insta a valorar els efectes positius que ha generat en molts àmbits, com el cultural o la promoció econòmica. Si bé recorda que l'objectiu fundacional del consorci fou l'atracció de turisme, remarca que l'objectiu actual és seleccionar el millor turisme per a la ciutat de Barcelona, i per assolir-lo opina que cal deixar de promoure la ciutat per passar a promoure productes, ja que el turisme més interessant per a la ciutat és aquell que ve a fer alguna activitat concreta (Copa Amèrica, Biennal Manifesta, ...). Posa èmfasi en la necessitat de fer una bona prescripció dels productes en funció del perfil de visitants, per així contribuir a la desmassificació de certs indrets de la ciutat i alhora millorar l'experiència de la visita. També destaca la voluntat de continuar competint per atraure els millors congressos, fires i esdeveniments a nivell internacional, gràcies a l'excel·lent tasca del Barcelona Convention Bureau. Finalment, destaca el fet que Turisme de Barcelona també comercialitza productes turístics, fet que fa que el 59% del pressupost no provingui de finançament públic.

Torn obert de paraules

Francesc Garcia li desitja molta sort en la nova etapa i denuncia que, malgrat el turisme és una història d'èxit, existeix una cara B que cal tenir en compte, com són els salaris baixos al sector, l'incompliment de convenis, l'existència de frauds en la contractació, dificultats de conciliació derivada dels horaris, el gran nombre de denúncies presentades a Inspecció de Treball, les dificultats que tenen certs veïns i veïnes per poder viure de forma tranquil·la als seus barris i la contaminació que generen els creuers. Explica que hi ha greus dificultats per trobar mà d'obra al sector serveis i que la primera imatge que es troba un turista que arriba a Barcelona és l'atenció d'un professional que no arriba a final de mes. Mostra el seu desig que Barcelona no s'acabi convertint en un parc temàtic on la majoria de comerços estiguin oberts 365 dies a l'any. Lamenta que Catalunya està al capdavant a nivell d'estrès laboral en comparació amb la resta de Comunitats Autònomes de l'estat espanyol. **Mateu Hernández** comenta que part de l'encàrrec rebut és acabar o mitigar els efectes negatius de l'activitat turística a la ciutat, però posant en valor el turisme, ja que sense aquesta activitat econòmica, Barcelona ara podria ser similar a Detroit, Manchester o Marsella. Destaca que Barcelona ha estat pionera en certs temes com la limitació de places hoteleres o de creuers i reitera que un dels reptes és millorar el perfil de les persones visitants. Insta a augmentar el nombre d'establiments amb el segell Biosphere per tal d'atraure a un turisme sensible amb la sostenibilitat ambiental.

Toni Mascaró lamenta que s'està observant un descens en les matriculacions d'estudiants en estudis turístics i considera que Barcelona té l'obligació de dignificar el sector. Opina que la paraula turisme no està de moda i que ha evolucionat cap a oci i cultura, tanmateix, comenta que a la ciutadania, que també podria ser potencial client de certes activitats turístiques, no els arriba la informació de moltes d'elles, igual que passa amb els ex-pats. Alerta del perill de la



intermediació, ja que provoca capil·laritats i pot generar competència deslleial, i insta a potenciar l'emprenedoria i les start-ups en el sector per aportar innovació. **Mateu Hernández** mostra la seva preocupació per la disminució d'atractiu dels estudis turístics i per la manca de prestigi del sector. Comenta que el concepte prescripció incorpora la comercialització i mostra el seu acord en referència als apunts sobre la intermediació i l'emprenedoria, per bé que destaca que altres agents, com el Gremi d'Hotels de Barcelona, ja tenen iniciatives en aquests àmbits.

Pere Mariné mostra la seva sorpresa per la definició de Turisme de Barcelona com a punt de trobada, i considera que hauria de ser un instrument al servei de la política pública i del govern de la ciutat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de la ciutadania. Posa èmfasi en la necessitat de vetllar per tal que el turisme no expulsi el veïnat del seu habitatge o del seu barri. Pregunta si està previst elaborar un Pla Estratègic i aposta per prioritzar el turisme responsable, que hauria de contribuir a que Barcelona sigui una ciutat en la que s'hi pugui viure. **Mateu Hernández** recorda que el client de Turisme de Barcelona és el visitant, però considera positiu que el projecte que s'ofereixi al visitant sigui el mateix que el que s'ofereix al veïnat, per tal d'evitar crear un parc temàtic pel visitant. Destaca que els turistes busquen l'autenticitat dels llocs, i per tant, insta a posar en valor i oferir allò propi que la ciutadania local aprecia.

Pere Duran mostra el seu acord en l'existència d'efectes negatius derivats de l'activitat turística que cal pal·liar, per bé que comenta que alguns d'ells són també extrapolables a d'altres sectors. Es mostra convençut de la força de la col·laboració públic-privada i pregunta com s'abordarà el distanciament observat en els darrers anys de la part empresarial dels programes de Turisme de Barcelona. Finalment, valora molt positivament que el Consell hagi celebrat una sessió a Turisme de Barcelona i insta a celebrar més sessions d'aquest estil en contraposició als Plenaris. **Mateu Hernández** confia en poder revertir el distanciament a partir de treballar amb molta professionalitat i de forma molt orientada a resultats, considerant clau l'establiment d'aliances.

Àngel Díaz mostra la seva satisfacció per la definició de Turisme de Barcelona com a punt de trobada ja que lamenta la manca d'espais on debatre de forma constructiva, i defineix el turisme de qualitat com aquell turisme cívic que respecta la ciutat. Destaca Biosphere i l'Observatori Turisme ciutat i regió com a actius diferencials a nivell mundial, i explica que PIMEC està creant un data hub per generar coneixement. Recorda que el 99% de les empreses del sector són petites i mitjanes, i demana contrastar bé les xifres abans de compartir-les, ja que considera clau dimensionar bé els problemes. En aquest sentit, posa d'exemple la impossibilitat contrastar una correlació entre el creixement de HUTs i l'especulació en el sector de l'habitatge. **Francesc Garcia** accepta que hi ha diferents tipologies d'empresariat, però considera que existeix molta explotació laboral i insta a actuar amb major empatia, posant-se a la pell dels altres.

Isabel Vidal mostra els seus dubtes sobre com fer una bona prescripció en l'àmbit del turisme cultural, ja que la web actual de Turisme de Barcelona mostra una imatge de la ciutat similar a la d'un parc temàtic. Proposa que els diferents operadors culturals de la ciutat puguin fer una trobada amb Turisme de Barcelona per tal d'explorar formes d'explicar culturalment la ciutat i mostra el seu acord en parlar de turisme cívic enlloc de turisme de qualitat. Considera perillós associar precarietat i turisme, ja que de precarietat n'hi ha a molts sectors (sanitat, mobilitat, ...) i, en tot cas, no és l'activitat que genera precarietat, sinó l'empresariat. Explica que pel sector teatral, el turisme és també la gent que viu a comarques i per tant, insta a intentar atraure-la per tal que vingui a consumir cultura i, perquè no, allotjar-se una nit a la ciutat. Finalment pregunta si està previst col·laborar amb la ciutat de Madrid, com a ciutats amb grans atractius culturals ben connectades a nivell de mobilitat. **Mateu Hernández** considera que Turisme de Barcelona hauria de poder entendre i prescriure millor la ciutat de Barcelona i les seves activitats que Trip Advisor. Assenteix que cal treballar plegats amb Madrid, però també a nivell d'hotels per afavorir aquest turisme de proximitat. Mostra la seva voluntat per crear imaginaris que serveixin per posar en valor la ciutat de Barcelona.

Pili Malagarriga considera que cal un debat profund sobre la precarietat laboral, però que va molt més enllà de l'àmbit turístic. Opina que cal vetllar per tal que els productes que es prescriguin des de Turisme de Barcelona compleixin amb els criteris de sostenibilitat establerts i pregunta si el sector de l'economia social i solidària podrà formar part de l'oferta a prescriure. En aquest sentit destaca que els productes que ofereix aquest sector tenen un valor social molt important i



insta a treballar cap a una col·laboració públic-privada-acadèmica-social (tercer sector), com a font d'innovació social per a la ciutat. Defineix el turisme responsable com a aquell de proximitat i considera que seria un encert si la ciutadania de Barcelona se sentís connectada amb la promoció que faci Turisme de Barcelona. **Mateu Hernández** explica que els productes a prescriure hauran de complir amb els estàndards de qualitat que es defineixin i veu la prescripció com una manera de transformar el sector turístic de la ciutat. Considera fonamental donar visibilitat i treballar conjuntament amb el tercer sector.

Enric Truñó insta a trencar amb la polarització de la societat i evitar judicis d'intencions, ja que considera que no aporta res de positiu en el procés de creació de ciutat. Lamenta que Turisme de Barcelona sigui percebut per part de la ciutadania com a adversari i alerta que no se li pot demanar que solucioni totes les problemàtiques actuals, sinó que existeixen molts altres nivells de governança i gestió, de la Tinència d'Alcaldia, a la Direcció de Turisme, passant per la Generalitat de Catalunya, entre d'altres. Insta a assolir consensos que permetin passar a l'acció, un dels quals podria ser que s'està al límit, fet acceptat per la majoria d'agents. Considera que el turisme urbà actual és un fenomen molt complex i insta a comptar amb el Consell com un element de valor per la seva pluralitat, diversitat i capacitat de debat. **Mateu Hernández** mostra el seu acord en què cal limitar l'abast de Turisme de Barcelona com a instrument de promoció turística.

Begoña Blanco comparteix la sensació que Turisme de Barcelona no fa massa pel col·lectiu de guies i lamenta que fins el moment no li ha donat valor al guiatge. Proposa la idea d'habilitar un cercador de guies habilitades. **Mateu Hernández** mostra la seva sorpresa pel fet que no hi hagi a hagut relació prèvia amb el sector del guiatge i insta a contrastar idees de cara al futur.

Jesús Martín comparteix moltes de les idees expressades en la intervenció inicial i al llarg de la sessió. Opina que, en el context actual, cal actuar de manera molt clara en l'àmbit de la sostenibilitat, anant més enllà fins i tot del que estableix el segell Biosphere, i pregunta què es pensa fer en aquets àmbit i si existeix una mirada estratègica. **Mateu Hernández** mostra plena confiança amb l'equip que treballa els temes de sostenibilitat, per bé que accepta que falta encara molt feina per fer, com per exemple en el món de la restauració.

Asunción Blanco mostra el seu acord en que el treball del Consell cal fer-lo en els Grup de Treball i no en Plenaris ni Permanents, i considera clau poder treballar les temàtiques en el moment clau en el que es pugui intervenir i tenir impacte, ja que el rol del Consell ha de ser poder incidir en les polítiques.

Mateu Hernández agraeix l'interès i la participació al llarg de la sessió i considera molt positiu haver pogut contrastar idees amb totes les persones assistents.

Sense més intervencions es dona per concloua la sessió.