



Acta de l'espai de treball:

L'EFECTE DELS CREUERS A LA DESTINACIÓ BARCELONA

Dia: 15 juny 2016

Lloc: Sala Món. Barcelona Activa. C/ Llacuna, 162-164. Barcelona

Hora: 16:00h – 19:00h

Relators

Sr. Daniel Imbert-Bouchard

Sr. Ramon Serrat

Assistents

Sra. M ^a Teresa Carrillo	IMET Institut Metropolità del Taxi
Sr. Pere Garcia	AUDICA Associació Empresaris Transport Discrecional Catalunya
Sra. Gemma Garcia	Port de Barcelona
Sr. Emmanuel Joly	Royal Caribbean Cruises
Sra. Mireia Juan	Ajuntament de Barcelona
Sra. M ^a Àngels Marin	BC Tours
Sra. Elisabeth Martínez	Iberoservice Incoming Services
Sr. Michael Nestour	Carnival Corporation
Sr. Christian Bové	Intercruises Shoreside and Port Services
Sra. Mar Pérez	Port de Barcelona
Sr. Josep Anton Rojas	Turisme de Barcelona
Sr. Alfredo Serrano	CLIA Cruise Lines International Association
Sr. Xavier Suñol	Ajuntament de Barcelona
Sr. Jordi Torné	Transcoma Cruises
Sra. Catiana Tur	ACAVE
Sra. Sandra Yunta	Palacrueros



Oficina Pla Estratègic de Turisme

Sr. Albert Arias

Sra. Mireia Valls (Momentum^{co})

Sr. Jordi Moll

Desenvolupament de la sessió

La sessió s'inicia amb unes paraules de benvinguda del Sr. Albert Arias, responsable del Pla Estratègic de Turisme 2020 de la ciutat de Barcelona en les que agraeix l'assistència a l'espai de treball i emmarca la reunió dins el procés d'elaboració del Pla Estratègic, fent èmfasi en que ens trobem en la fase de diagnosi.

Posteriorment, Mireia Valls, de l'equip Momentum^{co} explica la dinàmica de la sessió que consisteix en:

1. Presentació breu i inspiradora per part dels relators, el Sr. Daniel Imbert-Bouchard i Sr. Ramon Serrat, per tal d'aportar el seu punt de vista sobre l'estat de la qüestió i llençar preguntes per estructurar el debat.
2. Debat obert entre els participants
3. Repartiment als participants i complementació per part d'aquests d'unes fitxes de prioritats per tal de recollir, a la vista del debat generat, aquells aspectes que cadascú considera més rellevants a tenir en compte de cara a l'elaboració de la relatoria del diagnosi sobre el tema en concret.



Principals idees aportades

A. AUGMENTAR EL CONEIXEMENT SOBRE ELS IMPACTES DEL SECTOR I MILLORAR LA COMUNICACIÓ BASADA EN EL RIGOR DE LES DADES

- A.1 Millorar el coneixement real del sector dels creuers, analitzant, contextualitzant i explicant els efectes positius i negatius que genera i, si cal, segmentant entre tipus de creueristes.
- A.2 Ser més rigorosos amb la informació mediambiental, amb experts independents i amb base científica, i crear taxes mediambientals que repercuteixin al ciutadà.
- A.3 Millorar la comunicació de les dades sobre el turisme de creuers, per tal d'informar adequadament i evitar la difusió de dades no contrastades o irrealistes.

B. ESTRATÈGIES PER COMBATRE LA CONGESTIÓ DE CERTS ESPAIS DE LA CIUTAT

- B.1 Pensar la mobilitat en el seu conjunt (autobusos, bicicletes, ...) per tal de descongestionar certes zones de la ciutat i millorar la satisfacció del visitant.
- B.2 Promocionar noves icones per intentar descongestionar algunes àrees de la ciutat i generar noves imatges per a noves promocions.
- B.3 Realitzar un control de guies il·legals i no permetre que realitzin visites gratuïtes, ja que col·lapsen la ciutat.

C. APOSTAR PEL TURISME DE CREUERS, PERÒ CERCANT UN EQUILIBRI ELS BENEFICIS I LES EXTERNALITATS QUE AQUEST TURISME PROVOCA

- C.1 Cercar una situació d'equilibri entre l'aportació positiva dels creueristes a la ciutat i la recepció d'externalitats per part de la ciutadania.
- C.2 Apostar pel turisme de creuers a Barcelona, especialment com a port base, per tal d'aprofitar els beneficis que aquest tipus de turisme aporta a la ciutat.

D. IMPULSAR EL DIÀLEG I LA COMUNICACIÓ ENTRE ELS PRINCIPALS STAKEHOLDERS, AVANÇANT TAMBÉ CAP A UN MAJOR PES DE L'AJUNTAMENT EN LA GOVERNANÇA DEL PORT

- D.1 Augmentar el diàleg i crear espais permanents de treball conjunt entre tots els actors implicats, principalment Ajuntament, Port i ciutadania.
- D.2 Apostar per una major governança del Port per part de l'Ajuntament.

ALTRES IDEES APORTADES PER UN PARTICIPANT PERÒ NO DEBATUREDES EN EL GRUP



Detall de les aportacions

A. AUGMENTAR EL CONEIXEMENT SOBRE ELS IMPACTES DEL SECTOR I MILLORAR LA COMUNICACIÓ BASADA EN EL RIGOR DE LES DADES

A.1 Millorar el coneixement real del sector dels creuers, analitzant, contextualitzant i explicant els efectes positius i negatius que genera i, si cal, segmentant entre tipus de creueristes.

- Conèixer el sector dels creuers amb profunditat i no segons una avaluació llunyana i perifèrica.
- La definició de turista de creuer està massa generalitzada, i en canvi podria ser el model a seguir, però se l'ataca perquè visualment apareix en grans quantitats, tot i que no més que altres turistes.
- Contextualitzar l'impacte real dels creuers sobre la ciutat.
- Avaluar i segmentar dos tipus de turistes en quant a cost / benefici, i abordar cada tipus de forma separada.
- Fer una exposició clara i concreta sobre els efectes negatius que suposen els creuers per la ciutat, per acabar amb les notícies alarmistes i sense cap base científica.
- Evitar la generalització d'un tema que és molt desconegut.
- Definir si l'activitat econòmica que generen els creuers repercuteix en els ciutadans de Barcelona o en els ciutadans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona o Catalunya.
- Definir com s'entén la indústria dels creuers, ja que suposa diversos aspectes transversals.

A.2 Ser més rigorosos amb la informació mediambiental, amb experts independents i amb base científica, i crear taxes mediambientals que repercuteixin al ciutadà.

- Conèixer les dades reals de contaminació dels creuers.
- Deixar els aspectes tècnics, com el medi ambient, per als experts independents.
- Aconseguir més rigor amb els aspectes mediambientals, ja que s'estan publicant molts "pufos", i caldria identificar quines són les fonts fiables i actualitzades, ja que moltes coses que es publiquen actualment no tenen cap base científica o són dades obsoletes i això espanta a la ciutadania.
- Treballar els aspectes de medi ambient conjuntament entre administracions i medis de comunicació per tal d'evitar informacions errònies i que provoquen malestar i falses creences a la ciutadania.



A.3 Millorar la comunicació de les dades sobre el turisme de creuers, per tal d'informar adequadament i evitar la difusió de dades no contrastades o irreal.

- Comunicar millor a la ciutadania els beneficis de la indústria dels creuers a través dels mitjans de comunicació i aproximant el Port al ciutadà (bus públic que els transporti a un mirador).
- Informar adequadament la opinió pública sobre l'impacte mediambiental dels creuers.
- Realitzar una campanya de sensibilització a la ciutadania dels avantatges que suposen els creuers per la ciutat, no només dels beneficis directes, sinó també els indirectes.
- Comunicar millor les dades a la ciutadania: fer saber els aspectes clau dels creuers i l'afectació d'aquests en el seu dia a dia amb dades objectives, i realitzar aquesta tasca entre tots els sectors involucrats, incloent també l'administració pública.
- Difondre àmpliament i amb dades objectives sobre els temes de medi ambient, congestió de persones i beneficis econòmics.
- És imprescindible fer entendre als diversos responsables de les administracions què és la indústria de creuers, ja que no es coneix i és víctima de males interpretacions, i constantment és atacada per nombrosos col·lectius que no s'informen prèviament i desprestigien el sector.
- La indústria dels creuers és encara una qüestió desconeguda per molts actors de la ciutat, començant per la ciutadania. El Pla Estratègic hauria d'incloure un Pla de Comunicació per tal d'explicar amb rigor i objectivitat els reptes autèntics i les grans oportunitats que ofereixen els creuers a Barcelona.
- Necessitat de fer una bona comunicació per tal que la ciutadania tingui un coneixement real del que suposa el món dels creuers per la ciutat de Barcelona, contextualitzant les xifres:
 - 2.500.000 pax/any
 - 60% *turnaround* (aeroport-vaixell) / 40% trànsit.



B. ESTRATÈGIES PER COMBATRE LA CONGESTIÓ DE CERTS ESPAIS DE LA CIUTAT

B.1 Pensar la mobilitat en el seu conjunt (autobusos, bicicletes, ...) per tal de descongestionar certes zones de la ciutat i millorar la satisfacció del visitant.

- Millorar la mobilitat a la ciutat de Barcelona per possibilitar la visita de la ciutat i aconseguir una experiència positiva dels creueristes, per tal que després realitzin una segona visita a Barcelona amb més temps.
- Identificar i senyalitzar els autocars dels creuers, ja que haurien de tenir prioritat respecte dels autocars que baixen de la costa.
- Avaluar l'èxit o no de mesures anteriors com la prohibició de busos davant de Sagrada Família.
- La congestió de trànsit de vianants a la zona de Sagrada Família col·lapsa més al veïnat.
- Bus Turístic de visitants individuals o independents haurien de parar on estan ubicats els altres autocars.
- Controlar les bicicletes i les rutes en bicicleta organitzades per guies sense llicència.
- Pensar la mobilitat en el seu conjunt, sense premiar ni menysprear a cap dels operadors.
- El fet que el sector dels creuers treballi a 2 anys vista fa més fàcil una planificació concreta i real per evitar les congestions que puguin ocasionar.
- Realitzar un estudi basat en un treball de camp per avaluar el tipus de turista de les àrees i els dies més congestionats (número de turistes de creuer *versus* número turistes altres).

B.2 Promocionar noves icones per intentar descongestionar algunes àrees de la ciutat i generar noves imatges per a noves promocions.

- Canviar les icones per descongestionar algunes zones, generant noves imatges a les promocions de destí i utilitzant el bus turístic per donar a conèixer aquestes noves zones.
- Proposar accions basades en la realitat icònica i no plantejar solucions utòpiques i irrealitzables.
- Col·laboració entre Ajuntament i Barcelona Turisme per trobar noves "icones" a la ciutat.
- El sector de creuers ofereix múltiples itineraris per la ciutat i també per rodalies, però la demanda és per les icones actuals i això no es pot evitar.
- L'estancament dels "monuments icona" de Barcelona és un punt feble per al turisme i per al sector del creuer.
- Millorar el coneixement de Barcelona, apostant per canviar les imatges del *Google Test* quan s'hi escriu "Barcelona".

B.3 Realitzar un control de guies il·legals i no permetre que realitzin visites gratuïtes, ja que col·lapsen la ciutat.

- Realitzar un control de guies il·legals, ja que col·lapsen moltes àrees de la ciutat.
- No permetre que els guies il·legals realitzin visites gratuïtes (hi ha molts estrangers sense coneixement de la història de la ciutat ni les normatives).



C. APOSTAR PEL TURISME DE CREUERS, PERÒ CERCANT UN EQUILIBRI ELS BENEFICIS I LES EXTERNALITATS QUE AQUEST TURISME PROVOCA

C.1 Cercar una situació d'equilibri entre l'aportació positiva dels creueristes a la ciutat i la recepció d'externalitats per part de la ciutadania.

- Es preveu un augment del nombre de creuers i creueristes que potenciarà els efectes que té aquesta modalitat de turisme:
 - Increment dels beneficis a la ciutat.
 - Augment dels impactes no desitjats: freqüentació massiva d'espais a una ciutat que arrossega problemes de saturació des de fa anys.
- Trobar l'equació entre aportació del creuerista vs recepció de la ciutadania de Barcelona.
- Trobar una situació d'equilibri.
- Tenir en compte oportunitats i noves garanties per al ciutadà.
- El Port de Barcelona hauria de coordinar els seus objectius de futur en el turisme de creuer, amb el que la ciutat pugui acollir de manera raonable.
- Regular les visites turístiques dels creueristes.

C.2 Apostar pel turisme de creuers a Barcelona, especialment com a port base, per tal d'aprofitar els beneficis que aquest tipus de turisme aporta a la ciutat.

- Aprofitar els avantatges que suposen els creuers per la ciutat de Barcelona i pel seu creixement, i destacar la rellevància dels creuers pel creixement de Barcelona en els vols internacionals.
- Apostar per un turisme de creueristes de port base, ja que el turista d'escala es mou per la ciutat de manera premeditada, i per augmentar l'impacte econòmic a la ciutat cal apostar per Barcelona com a port base.
- Tenir en compte que Barcelona és una ciutat que viu del turisme, i que els creuers provoquen noves visites i estades a la nostra ciutat.
- Millorar el Pla Turístic i intentar promoure més els creuers i el turisme en general.
- Evitar culpabilitzar els que venen de fora, tenim el síndrome de l'estranger.
- Apostar per la desestacionalització de l'activitat de creuers, ja que així s'aconseguirà una major distribució temporal al llarg de l'any i s'evitaran problemes de congestió i contaminació.



D. IMPULSAR EL DIÀLEG I LA COMUNICACIÓ ENTRE ELS PRINCIPALS STAKEHOLDERS, AVANÇANT TAMBÉ CAP A UN MAJOR PES DE L'AJUNTAMENT EN LA GOVERNANÇA DEL PORT

D.1 Augmentar el diàleg i crear espais permanents de treball conjunt entre tots els actors implicats, principalment Ajuntament, Port i ciutadania.

- Augmentar el diàleg entre els ciutadans de la Barceloneta i el Port.
- Elaborar un profund exercici per part de l'Ajuntament per tal de generar una veritable i eficient sinèrgia entre administració i sector creuerístic.
- Buscar la interacció entre Port-Aeroport-Ciutat-Govern
- Millorar la comunicació entre els stakeholders.
- Mantenir reunions com la d'avui, que serveixen de veritat per fer reals els reptes de futur.
- Escoltar totes les parts involucrades i deixar el secretisme i el "short notice" en accions que ens afecten a tots.
- Compartir els plans estratègics i muntar conjuntament un Pla d'Acció.
- Dur a bon port el PE Turisme conjuntament, involucrant a tots els actors incloent als armadors.
- Crear un espai permanent de treball entre Ajuntament-Port-Operadors.
- La indústria turística en el seu conjunt ha de pactar amb la ciutat quin ha de ser l'ús més adequat de l'espai, per a poder co-existir amb els ciutadans i el funcionament normal de la ciutat.
- Repensar i valorar la relació ciutat-mar (platges, port, etc...)
- Es tendeix a prendre decisions restrictives sense consens amb els responsables de transportar els turistes, i en canvi, la indústria de creuers és dialogant, adaptable i comprensiva, i col·labora en la mesura dels possibles per controlar els *timings* i per la seva capacitat logística i organitzadora.

D.2 Apostar per una major governança del Port per part de l'Ajuntament.

ALTRES IDEES APORTADES PER UN PARTICIPANT PERÒ NO DEBATURES EN EL GRUP

- Es fa massa dicotomia entre *turnaround* / trànsit.
- Crear una taxa mediambiental als creuers que vagi directament a l'Ajuntament (i en conseqüència, als ciutadans).
- Deixar de promoure terminals i creuers de luxe quan es vol donar una altra imatge del turisme a la ciutat.