

Amb la col·laboració de:



Anàlisi comparativa dels serveis de transport especial per a persones amb discapacitat en l'àmbit europeu

Resum executiu

Barcelona, maig de 2025



Funded by the
European Union

This project has received funding from the European Union's Horizon Europe programme under grant agreement No. 101103924. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Índex

1. Introducció.....	1
2. Metodologia	1
3. Resultats clau.....	1
4. Conclusions.....	3
5. Pròxims passos.....	4

1. Introducció

L'Institut Municipal per a Persones amb Discapacitat (en endavant IMPD) participa en el [projecte europeu REALLOCATE](#) —de maig de 2023 a abril de 2027— que té com a objectiu obrir el camí cap a ciutats europees climàticament neutres, segures, inclusives i intel·ligents.

L'IMPD, en el marc d'aquest projecte, té com a objectiu **dissenyar i implementar un projecte pilot de viatges compartits per optimitzar el servei de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda a Barcelona**. Els seus principals objectius són reduir costos, millorar l'eficiència i potenciar la sostenibilitat del servei.

Aquest **resum executiu** s'emmarca en la **fase 1 d'anàlisi i diagnòstic** del projecte pilot i conté les dades més rellevants de l'anàlisi comparativa dels serveis de transport especial per a persones amb discapacitat en diverses ciutats europees. Les conclusions d'aquesta anàlisi proporcionaran una visió detallada dels models, estratègies, costos i reptes identificats en altres contextos.

2. Metodologia

L'IMPD, juntament amb CEREMA —un dels socis del projecte europeu— van dissenyar un qüestionari *GoogleForms* per la recollida de dades. Aquest qüestionari es va enviar a més de 50 ciutats entre desembre de 2024 i març de 2025.

L'**índex de resposta** va ser del **30%: 15 ciutats participants de 8 països** (Bèlgica, França, Alemanya, Itàlia, Polònia, Espanya, Suècia i el Regne Unit).

L'anàlisi es va estructurar en **7 àrees d'interès** cobertes pel qüestionari: 1) dades de context, 2) procés de sol·licitud del servei, 3) procés de provisió del servei, 4) aspectes positius, 5) aspectes negatius, 6) necessitats emergents dels usuaris i 7) altres consideracions del servei.

3. Resultats clau

a) Dades generals dels serveis

- El 40% dels serveis enquestats atenen entre **500 i 2.000 usuaris/any**, el 26,67% a més de 15.000 usuaris/any, seguit del 13,33% dels serveis que atenen entre 2.001 i 15.000 usuaris/any.
- Gairebé el 90% dels serveis estan regulats per una **normativa**. És d'especial interès un reglament francès que defineix les condicions d'accés i ús del servei de transport

per a persones amb mobilitat reduïda. Inclou disposicions sobre la targeta de mobilitat, els drets dels usuaris i acompanyants, l'horari d'operació i els procediments de reserva.

b) Procés de sol·licitud del servei

- 4 **mètodes** diferents **per sol·licitar el servei**: 1) presencialment, 2) en línia, 3) per telèfon i 4) per correu electrònic.
- 4 **criteris d'elegibilitat de l'usuari**: 1) discapacitat, 2) edat, 3) mobilitat, 4) ingressos i 5) assistència.
- 12 dels 15 serveis de transport (80%) proporcionen transport d'anada i tornada a **activitats d'oci i culturals i centres ocupacionals**.
- 8 dels 15 serveis de transport especial (53,33%) per a persones amb discapacitat **utilitzen tecnologia per reservar el servei**: 1) plataformes de reserves en línia, 2) centres de reserves telefòniques, 3) reserves per correu electrònic i 4) sistemes de reserves de tercers.

c) Procés de provisió del servei

- Més del 73% dels serveis ofereixen **viatges fixos i esporàdics**.
- Gairebé el 90% dels serveis utilitzen **vehicles adaptats i compartits de fins a 9 places**.
- El 73,33% dels serveis afirmen tenir un **servei de bus a demanda**, caracteritzat per ser un servei complementari al transport públic ordinari, transport adaptat, escolar o a centres de salut.
- Gairebé el 90% dels serveis permeten un **acompanyant**.
- Tot i que el **40% no tenen limitacions**, les restriccions més comunes són el tipus de discapacitat i el nombre de viatges per persona (ambdós 33,3%).
- El 80% dels serveis apliquen **sancions o penalitzacions** (incloent-hi la suspensió del servei o multes financeres).
- El 80% dels serveis de transport especial disposen d'algun mecanisme de retroalimentació per avaluar la qualitat del servei. Tots utilitzen enquestes de satisfacció dels usuaris, mentre que només el 25% realitzen entrevistes telefòniques i menys del 13% fan servir la tècnica del "comprador misteriós".

d) Aspectes positius

- **Accessibilitat i inclusió**. Per a algunes persones, aquest servei és l'única manera de desplaçar-se. Es considera que promou l'autonomia, redueix la càrrega dels cuidadors i es pot combinar amb serveis d'assistència.
- **Cost i preus**: la proximitat, els preus baixos i, en alguns casos, la gratuïtat del servei el fan molt assequible en comparació amb alternatives privades com els taxis.

- **Horaris i disponibilitat:** el servei funciona de 4 del matí a mitjanit, tot l'any, inclosos caps de setmana i festius.
- **Qualitat del servei:** els usuaris es beneficien d'una atenció telefònica de qualitat, personal professional i fàcil accés; tot plegat contribueix a la millora de l'experiència de l'usuari. Formar part del servei públic garanteix la sostenibilitat.
- **Avantatges addicionals:** viatges gratuïts per als acompanyants, l'opció de viatjar amb un tutor, la integració amb la xarxa habitual i prioritat per als treballadors.

e) Aspectes negatius

- **Alta demanda i saturació del servei:** els enquestats van destacar problemes com la capacitat insuficient de vehicles, la saturació del servei, les restriccions de temps de reserva i les molèsties causades per compartir viatges.
- **Dificultats operatives i de gestió del servei:** això inclou dificultats per contactar amb el servei, cancel·lacions freqüents, manca de zones de recollida, llacunes en la formació del personal, mala qualitat de la informació i preparació limitada per a les necessitats de neurodiversitat i transport sanitari.
- **Problemes pressupostaris i d'infraestructura:** com ara pressupostos limitats, connexions deficientes amb la xarxa principal de transport i serveis adaptats insuficients.
- **Dependència de les grans empreses:** on els enquestats van expressar preocupació pel domini del mercat per part d'uns quants grans operadors i van demanar una major diversitat de proveïdors.

4. Conclusions

Les conclusions apunten a un fort compromís amb la inclusió, però amb l'existència de reptes estructurals que requereixen atenció.

- **Necessitat de serveis adaptats:** la presència significativa de persones amb discapacitat en la població general de les ciutats europees que van respondre el qüestionari posa de manifest la necessitat de serveis de transport especial adaptats.
- **Alta col·laboració pública i privada:** la combinació de serveis públics i privats (73%) mostra una col·laboració significativa entre els sectors públic i privat, proporcionant serveis de transport especials per a persones amb discapacitat.
- **Diversitat en les regulacions que regulen els serveis:** la majoria dels serveis (86%) estan regulats, tot i que això varia a cada ciutat. Això pot comportar diferències en la qualitat, la disponibilitat i l'equitat territorial dels serveis de transport especial per a persones amb discapacitat.
- **Accés i requisits diversos per sol·licitar el servei:** hi ha una gran diversitat en els canals de sol·licitud (presencial, en línia, per telèfon i per correu) i en els criteris

d'elegibilitat dels usuaris. Aquesta diversitat pot generar desigualtats en l'accés entre els usuaris del servei.

- **Manca de digitalització en la gestió de serveis:** només el 53% dels serveis utilitzen sistemes de reserva de serveis . Això posa de manifest una oportunitat per millorar l'eficiència del procés.
- **Predomini de vehicles petits i serveis compartits:** els vehicles més comuns són els vehicles adaptats i compartits de fins a 9 places (86,67%), cosa que respon a una lògica d'eficiència. Tanmateix, aquest tipus de vehicle pot no adaptar-se a totes les necessitats de mobilitat.
- **Sistemes de participació i control dels usuaris:** el 80% dels serveis incorporen mecanismes d'avaluació i penalització/sanció, cosa que demostra una tendència cap a la rendició de comptes i la millora contínua. Tanmateix, caldria reforçar els sistemes de retroalimentació de qualitat, permetent una millor recopilació, anàlisi i ús de la informació sobre la qualitat dels serveis o processos.
- **Fort compromís amb la inclusió però amb limitacions estructurals:** els aspectes positius del servei apunten a millores en l'accessibilitat, la qualitat i la inclusió. No obstant això, hi ha problemes estructurals persistents com la saturació, les limitacions pressupostàries o la dependència de les grans empreses.
- **L'aparició de noves necessitats socials:** destaquen les noves demandes d'accessibilitat per a col·lectius amb discapacitat intel·lectual i problemes de salut mental, així com les peticions per ampliar la cobertura del servei, millorar-ne la qualitat i fer-lo més flexible i assequible.

5. Pròxims passos

Un cop finalitzada la fase 1 (anàlisi i diagnòstic), les fases i passos a seguir són:

- **Disseny del cas d'ús (fase 2):** definició de l'esquema de vehicle compartit a partir de la informació proporcionada per un expert en el servei de transport especial de Barcelona. Un cop definit l'esquema de vehicle compartit, es dissenyarà el cas d'ús específic per al projecte pilot. Això inclou la identificació precisa dels usuaris i les seves necessitats tecnològiques, així com els requisits d'infraestructura.

Això implica definir l'algoritme subjacent i establir criteris de prioritització per identificar els usuaris que es podrien beneficiar d'aquest model.

- **Implementació (fase 3):** es duran a terme sessions de grup amb les parts interessades per perfeccionar el disseny, cosa que permetrà avaluar l'èxit del projecte pilot. Durant aquesta fase, s'identificaran els possibles riscos. La fase culminarà amb la implementació del projecte pilot.