

Lectura
fàcil



D'ACCESSIBILITAT



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

SEREM
universals





PLA D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL FGV

FGV és l'empresa dels Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
L'empresa dels Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
és l'encarregada dels trens.

El Pla d'accessibilitat universal
és una guia que ens ajuda
a saber què cal fer
perquè Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
siga més accessible per a totes les persones.

Totes les persones han de poder utilitzar
els trens d'aquesta manera.

Accessibilitat universal
és una característica d'un lloc,
d'un producte o d'una informació
amb ús o accés per a tot el món.

Aclariment:

Els trens fan referència
als metros i els tramvies
de València i Alacant.
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
és l'encarregada dels metros i els tramvies
de València i Alacant.
Castelló no té metro ni tramvia.
El metro és un tren
que està destinat a transportar persones
per l'interior de les grans ciutats
i està situat davall de terra.
El tramvia és un tren que va més lent
i circula per la ciutat.

Aquesta carta, l'escriu María José Salvador Rupert.



**María José és la consellera d'Habitatge,
Obres Públiques i Vertebració del Territori
de la Generalitat Valenciana.**

La consellera d'Habitatge,
Obres Públiques
i Vertebració del Territori
de la Generalitat Valenciana
és l'encarregada
de les cases,
les obres al carrer,
les carreteres
i els transports.

La consellera és la cap de la Conselleria.

La Conselleria d'Habitatge,
Obres Públiques i Vertebració del Territori
és una de les parts de la Generalitat Valenciana.

Aquesta consellera és l'encarregada dels transports.

María José escriu el que pensa
sobre el Pla d'accessibilitat universal
de la Generalitat Valenciana.

La consellera diu:

Aquest paper és una guia amb consells i normes perquè tots els trens funcionen bé.
A més de ser segurs per a totes les persones que viatgen en aquests trens.

La Llei d'accessibilitat universal de la Generalitat Valenciana és de l'any 2009.

Ara volem millorar aquesta llei perquè creiem que el transport públic ha de ser més segur per a totes les persones.

Tot el món ha de poder usar els trens amb facilitat.
Entendre bé com ha d'agafar un tren, com ha de comprar els bitllets o com pot arribar al lloc al qual vol anar.

Els trens han de ser còmodes.



Juan Andrés Sánchez Jordán
és el cap de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.



Juan Andrés ha escrit una carta
en el Pla d'accessibilitat universal
de la Generalitat Valenciana.

Juan Andrés diu:

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
presenta aquest pla d'accessibilitat
que servirà des de l'any 2017
fins a l'any 2023.

Vol millorar els trens
perquè siguin millors i més segurs
per a tot el món.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
està format per Metrovalencia i TRAM.
TRAM és una empresa de transport públic per a Alacant i els voltants.
Metrovalencia és l'encarregada dels metros de València i
TRAM és l'encarregada dels tramvies d'Alacant.

Aquesta guia ofereix normes per a millorar els trens.

Juan Andrés diu que per a millorar els trens
s'ha de tindre en compte la igualtat.

Això servirà perquè els usuaris siguem tan independents com puguen.

Els viatges seran segurs, còmodes i accessibles per a tot el món.

Juan Andrés també vol millorar la pàgina web.

És la primera vegada que invertirem diners per a aconseguir que aquest servei de transport siga més accessible per a tot el món i siga de qualitat.

Qualitat vol dir que és molt bo.

Juan Andrés vol donar les gràcies a totes les persones que han participat en aquest pla d'accessibilitat.

A totes les associacions.

Als treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

I a les persones de fora que han donat la seua opinió per a millorar-lo.

El Pla d'accessibilitat universal de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana compleix dues lleis molt importants quan parla d'accessibilitat.





ÍNDEX

El Pla d'accessibilitat de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana. parla d'aquestes coses.

Un capítol és una part d'un llibre.

Capítol 1. Presentació

Capítol 2. Un poc d'història per a fer el pla

Capítol 3. Les lleis d'accessibilitat

Capítol 4. Informació de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana de l'any 2016

Capítol 5. Com és d'accessible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ara

Capítol 6. Què farem perquè siguin accessibles

- les estacions de trens
- els trens i els tramvies
- les màquines per a comprar els bitllets
- la informació sobre les estacions o les hores

Capítol 7. Coses que volem millorar

perquè siga més accessible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

- les estacions de trens
- els trens i els tramvies
- les màquines per a comprar els bitllets
- la informació sobre les estacions o les hores



- els passos a nivell
- els diners que invertirem en accessibilitat
- fer coses més noves i millors per a les persones i fer proves per tal de comprovar si de veritat són bones
- investigar més i fer estudis per a millorar altres coses

Un estudi és buscar informació per a veure com podem millorar un lloc, un objecte o com fer millor les coses.

Capítol 8: Fer canvis nous

Una estació de prova pilot i un tren pilot que servisquen per a provar aquests canvis.

Capítol 9: Estudi sobre les opinions de les persones i exàmens dels professionals

Capítol 10. Fer coses molt bé perquè siguen les millors

- Aconseguir el certificat d'accessibilitat UNE 170.001-2, que és un examen que mesura l'accessibilitat d'un lloc.
El certificat d'accessibilitat UNE significa que una organització està preparada per a garantir que és accessible.
A més, aquesta accessibilitat, la mantindrem al llarg del temps.
- Formar un grup de persones que confirme que les coses es fan bé
- Reunions i visites

Capítol 11. Treballar perquè els trens i les estacions siguen segures

Capítol 12. Impartir classes als treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana perquè sàpien com fer les coses accessibles i la importància que tenen

Capítol 13. Aconseguir diners d'Europa per a poder millorar les coses

Capítol 14. Fer jornades i trobades per a conèixer la importància que té l'accessibilitat i aprendre del que fan altres persones o empreses



Capítol 1. Presentació



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
va nàixer l'any 1986.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
és l'encarregat només dels trens de la Comunitat Valenciana.

A València hi ha 137 estacions de tren.

A València hi ha 9 línies que van a diferents llocs,
6 línies de metro i 3 línies de tramvia.

El metro és un tren que va per davall de terra.

El tramvia és un tren que va més lent i que circula per la ciutat.

A Alacant hi ha 68 estacions i 5 línies de trens que van a diferents llocs.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana fa preguntes a les persones que viatgen per a saber si van a gust, si els trens van bé i si les persones viatgen còmodes.

La puntuació dels trens de València és de quasi un 8.

La puntuació dels trens d'Alacant és d'un poquet més de 8.

La puntuació més alta és un 10.
L'opinió de les persones que viatgen és bona.

Els trens funcionen tots els dies de l'any, més o menys 20 hores al dia.
Quan és necessari, hi ha més hores de trens.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana és un servei públic.
Facilita que les persones ens moguem d'un lloc a un altre.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana treballa per a millorar.

Té en compte el que pensen les persones que viatgen i el que necessiten per a viatjar millor.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol oferir el millor servei de transport per a totes les persones.

És important que cada vegada més persones usen els trens.

Capítol 2. Un poc d'història per a fer el pla



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
des de l'any 2008
té un pla d'accessibilitat
que millora els viatges amb tren.

L'any 2009 va aparéixer la Llei d'accessibilitat universal
i altres lleis a Europa
que parlen sobre l'accessibilitat.

Per això, és necessari fer un nou pla d'accessibilitat
per a millorar més els viatges amb tren.

És necessari un nou pla d'accessibilitat
perquè han canviat algunes lleis.

També ho han sol·licitat algunes persones que viatgen perquè ara hi ha tecnologies més noves i perquè cal fer canvis per a millorar.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol que aquest pla es conega a tot el món com el més accessible.

D'aquesta manera tot el món pot viatjar en trens còmodes i segurs.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol que el pla d'accessibilitat siga un dels més moderns.

La Generalitat Valenciana invertirà diners per a fer el pla d'accessibilitat.

La Generalitat Valenciana contractarà la gent què siga necessària.

Oferirà noves tecnologies i farà coses per a millorar la seguretat de les persones que viatgen.

Per a fer aquest pla d'accessibilitat, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana parlarà amb les associacions de persones amb discapacitat.

També amb veïns i amb altres associacions que usen el servei de trens per a saber el que pensen.

També per a aconseguir que els viatges siguem còmodes, segurs i fàcils per a totes les persones.

El pla d'accessibilitat millorarà tot el que una persona necessita des que pensa a viatjar fins que abandona l'estació a la qual arriba.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana millorarà les barreres físiques que trobem, com les rampes, els ascensors i les màquines de comprar bitllets.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana millorarà la manera de donar la informació de les hores dels trens i de les estacions perquè siga més fàcil d'entendre.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana millorarà la pàgina web.



Capítol 3. Les lleis d'accessibilitat



Accessibilitat universal és una característica d'un lloc, d'un producte o d'una informació amb ús o accés per a tot el món.

Hi ha diverses lleis que parlen d'accessibilitat universal a la Comunitat Valenciana, a Espanya i a Europa.

Aquestes lleis existeixen perquè tractem igual totes les persones perquè, de vegades, no tractem igual les persones amb discapacitat.

Aquestes lleis obliguen les empreses com Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana a fer els trens accessibles.

Capítol 4. Informació de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana de l'any 2016



Hi ha 6 línies de metro de l'empresa Metrovalencia en Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

Aquestes línies són:

Línia 1: Metrovalencia va des de Bétera fins a Villanueva de Castellón.

Línia 2: Metrovalencia va des de Lliria fins a Torrent Avinguda.

Línia 3: Metrovalencia va des de Rafelbunyol fins a Aeroport.

Línia 5: Metrovalencia va des de Marítim-Serrería fins a Aeroport.

Línia 7: Metrovalencia va des de Marítim-Serrería fins a Torrent Avinguda.

Línia 9: Metrovalencia va des d'Alboraya-Peris Aragó fins a Riba-roja de Túria.

En aquestes línies hi ha 156 quilòmetres de vies i 137 estacions i parades.

A Alacant hi ha una línia de tren que anomenem TRAM. És la línia 1 que va de Luceros a Benidorm.

La línia de TRAM és la línia que va per Alacant i els pobles pròxims.

A Alacant també hi ha una línia de tren, que és la línia 9. Aquesta línia va de Benidorm a Dénia.

A València hi ha 3 línies de tramvia que són:

Línia 4: Metrovalencia va del Mas del Rosari a Dr. Lluch.

Línia 6: Metrovalencia va de Tossal del Rei a Marítim-Serrería.

Línia 8: Metrovalencia va de Marítim-Serrería a la Marina Reial Joan Carles I.

A Alacant

hi ha 3 línies de tramvia que són:

Línia 2: TRAM va de Luceros a Sant Vicent del Raspeig.

Línia 3: TRAM va de Luceros al Campello.

Línia 4: TRAM va de Luceros a Plaza La Coruña.

Amb les diferents línies de tren unim 50 pobles.

Amb aquests trens podem viatjar per 37 pobles de València i els pobles pròxims.

Amb aquests trens podem viatjar per 13 pobles d'Alacant.



Capítol 5. Com és d'accessible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ara



En aquest capítol veurem com és d'accessible l'empresa Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ara.

Hem mirat si les estacions i els trens compleixen les lleis que hi ha d'accessibilitat a la Comunitat Valenciana.

Enguany, en el 2017, volem mirar què cal millorar als trens i als tramvies perquè siguin més accessibles.



Mirarem diverses qüestions:

- les estacions
- els trens
- les màquines per a validar els bitllets
- els passos a nivell
- la pàgina web
- les entrades a les estacions i les eixides
- els cartells amb informació
- què hi ha als trens i a les estacions
- els llums de les estacions
- els altaveus i com donem la informació de les arribades dels trens
- com donem la informació de les hores

Per a saber si totes aquestes coses són accessibles
visitem algunes estacions
i emplenem fitxes.

Les estacions i els trens
han millorat coses i
són prou més accessibles.
Les estacions més noves són més accessibles.

Cada estació és diferent,
per això l'accessibilitat també és diferent
segons com siga l'estació.

Les estacions de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana tenen:

Accessos mecanitzats

Tenen ascensors i rampes
per a anar a l'andana i agafar el tren.

Els ascensors tenen altaveus
i sentim el número del pis en què estem.

També sentim el número de l'andana.
Cal posar els botons dels ascensors
més baixos perquè hi arribe tot el món.

Les estacions també tenen escales mecàniques.
Els escalons es mouen sols cap amunt i cap avall
a les escales mecàniques.

Hi ha pintura groga en cada escaló
perquè vegem millor els escalons.

Màquines de venda automàtica

Són màquines per a comprar els bitllets.

Aquestes màquines tenen una veu
que indica com s'ha de comprar el bitllet.

Això està fet per a persones
que no hi poden veure
o que no saben llegir.

També disposen del sistema Braille.

El Braille és el llenguatge de les persones que no hi poden veure.
Són uns punts voluminosos que quan es toquen
se sap el que volen dir.
En algunes màquines aquests punts
no els toquem bé perquè estan fets malbé.

Cal revisar les màquines.

En algunes estacions,
les màquines de comprar bitllets
són més grans
perquè siguin més accessibles
i més fàcils d'usar.



Intèrfons accessibles

Són uns micròfons
amb els quals podem parlar
amb una persona de l'estació
per a preguntar-li les coses que no sabem.
Aquests micròfons cal millorar-los
i fer-los més moderns.

Línies pintades a terra

Les estacions també tenen W
línia groga a l'andana.
La línia groga serveix
perquè les persones que no hi veuen bé
sàpien on acaba l'andana
i on comencen les vies del tren.

L'estació Les Carolines-Fira té una línia
que fa llum.
S'encén i s'apaga
al final de l'andana.

Teleindicadors

Són pantalles on veiem les hores dels trens.
La via on pararan els trens
i quant de temps queda perquè arribe el tren.
Cal millorar aquestes pantalles
perquè les puguem veure millor.
De vegades, no veiem bé el llum de les lletres.

Megafonia

És la informació que sentim
pels altaveus de les estacions.
Cal millorar els missatges que diem
perquè tot el món els entenga
i els senta bé.

Portes i plataformes

Les portes per a entrar a les estacions són més grans.

Les persones que van amb cadira de rodes, amb aquestes portes, poden passar millor.

Els trens tenen una plataforma a les portes.

La plataforma és un aparell que ajuda a fer més accessibles els trens.

Les persones que van amb cadira de rodes poden pujar i baixar del tren quan aquest està parat i les portes estan obertes. Aquestes plataformes baixen i uneixen la porta del tren amb l'andana per a donar pas a les persona que van amb cadira de rodes.

Des de l'any 2010 hem col·locat 34 plataformes perquè les persones que van amb cadira de rodes puguin pujar i baixar del tren.

En algunes estacions que no es troben davall de terra hi ha una rampa de metall per a pujar al tren.

Quan la necessites, has de demanar-la abans. Aquesta rampa és només perquè la usen algunes persones mentre arreglen les andanes de totes les estacions perquè siga fàcil pujar i baixar del tren.



Les baranes

Algunes estacions tenen baranes dobles.

Les baranes dobles
són les que tenen dues barres,
una de més alta
i una altra de més baixa.

Estan fetes així perquè també puguen usar-les els xiquets,
les persones que van amb cadira de rodes
i les persones que són baixes.
Falten aquestes baranes en moltes estacions.

Els mostradors i les màquines per a comprar bitllets

Molts mostradors d'atenció al client,
són més baixos
perquè les persones que van amb cadira de rodes
puguen arribar-hi bé.

Els mostradors d'atenció al client
són el lloc on donem informació a les persones que viatgen
o on es compren els bitllets del tren.

A l'estació Luceros
el mostrador de la màquina per a comprar bitllets
també és baix.

Les màquines on comprem els bitllets
tenen un botó que si el prems
pots parlar
amb una persona que et diu
el que has de fer.
Les màquines on comprem els bitllets
no tenen pantalles
amb les hores dels trens,
i això no és bo.

Cal canviar les màquines de comprar els bitllets perquè tinguen pantalles, així les persones que no hi senten bé podran comprar els bitllets.

Les barres i els ascensors

Les estacions no tenen cap barra per a recolzar-se. Aquesta barra serveix perquè les persones puguen descansar sense haver de seure.

Només tenen aquestes barres per a recolzar-se 2 estacions.

A les estacions del metro que es troben davall de terra hi ha 90 ascensors.

Els trens

Perquè l'accessibilitat siga bona cal millorar també els trens.

Alguns trens necessiten que tapem les portes del principi i del final del tren. Altres trens necessiten que els seients estiguen col·locats d'una altra manera.

Altres trens necessiten que posem més botons d'emergència. També cal complir les lleis d'accessibilitat quan construïm trens nous. Els trens de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana són de diversos models i de marques diferents.



Els trens són accessibles en general per a fer els viatges més còmodes i fàcils.

Això és bo per a les persones que no es poden desplaçar fàcilment o tenen discapacitat.

Per això tenen:

- Seients reservats.
Els seients no són de colors diferents.
Si els colors foren diferents seria més fàcil saber quins són per a persones que no hi veuen bé.
- Hi ha informació per megafonia.
Aquesta informació, la sentim per uns altaveus a tot el tren.
També hi ha informació en cartells.
- Hi ha llocs reservats per a cadires de rodes.
Però les cadires de rodes no poden subjectar-se bé.
- No hi ha cartells en Braille.
El Braille és el llenguatge de les persones que no hi poden veure.
Són uns punts voluminosos que quan es toquen se sap el que volen dir.
- Als tramvies hi ha un botó amb llum que serveix per a obrir les portes.
- Les portes tenen un llum verd i roig que s'encén i s'apaga quan estan a punt d'obrir-se.
Això és per a les persones que no hi senten bé.
- Les persones que no hi veuen bé disposen de dues portes als trens amb un senyal que poden sentir.

Aquest senyal sona quan s'obrin
o es tanquen les portes.
Aquestes portes són bones
per a persones que no es mouen amb facilitat
o tenen discapacitat.

- Tots els tramvies tenen els botons que s'han de tocar amb llum verd i roig.

Els trens que farem nous
per a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
seran accessibles com diu la Llei d'accessibilitat.

La Direcció General de Clients i Accessibilitat
és un servei de
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

La Direcció General de Clients i Accessibilitat
controlarà que complim totes aquestes lleis.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
podrà fer altres millores
perquè els trens siguen més accessibles,
encara que no ho especifiquen les lleis.
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
té tres pàgines web.

Aquestes pàgines són:

www.fgv.es

www.metrovalencia.es

www.TRAMalicante.es

La pàgina més accessible és www.fgv.es.

Volen fer totes les pàgines web accessibles.

També volen que siguen més accessibles

els horaris dels trens

i els viatges dels trens.

I també les aplicacions
per als mòbils.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol millorar
les màquines de comprar els bitllets
perquè siguen més accessibles.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol millorar
la manera de comunicar els horaris
i les arribades dels trens.

Per a fer-ho millor,
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
fa reunions amb associacions
de persones amb discapacitat.

Hem preguntat com fer
les coses més accessibles
i millors per a les persones amb discapacitat.

Capítol 6. Què farem perquè siguen accessibles les estacions de trens



Posarem plataformes a les portes.

La plataforma és un aparell que ajuda a fer més accessibles els trens.

Quan el tren està parat i les portes estan obertes les plataformes baixen i uneixen la porta del tren amb l'andana perquè les persones que van amb cadira de rodes puguin pujar i baixar del tren.

Col·locarem 12 plataformes abans que acabe l'any 2018.

L'any 2017 col·locarem plataformes en 15 estacions.



L'any 2018 col·locarem plataformes en 12 estacions.

En 4 estacions canviarem la plataforma perquè necessitem fer-la més gran.

Una altra actuació que farem a les estacions és posar senyals en Braille.

El Braille és el llenguatge de les persones que no hi poden veure. Són uns punts voluminosos que quan es toquen se sap el que volen dir.

Posarem en Braille els plànols perquè la gent sàpia on es troba i on vol anar.

Aquests senyals en Braille, els posarem en 5 estacions. També a la seu de l'Organització Nacional de Cegos d'Espanya a la plaça d'Espanya.

Això és l'ONCE.

L'ONCE és l'associació de les persones que no hi veuen bé.

A Alacant posarem els senyals en Braille a l'estació Luceros i a la Delegació Territorial de l'Organització Nacional de Cegos d'Espanya, això és l'ONCE.

L'ONCE és l'associació de les persones que no hi veuen bé.

Comprovarem si usem bé
els bucles magnètics
que hi ha a les estacions
Alboraya-Palmaret
i Alboraya-Peris Aragó.

Els bucles magnètics són uns aparells
que ajuden a sentir millor
les persones que no hi senten bé.

Les persones sordes que usen un audiòfon
poden sentir malament en llocs on hi ha molta gent.
Gràcies al bucle magnètic
sentiran els avisos en l'audiòfon.

Un audiòfon és un aparell
que porten les persones sordes a l'orella
i els ajuda a sentir millor.

Revisarem totes les estacions
de Metrovalencia
i TRAM
per a veure què cal millorar
o quines coses cal arreglar.

A l'estació Amistat
provarem a obrir les portes dels ascensors
amb un comandament a distància.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
mirarà si aquest comandament,
el podem posar en 3 estacions més.

Tots els ascensors han de portar
un cartell amb el dibuix
de Metrovalencia i TRAM.

Així sabrem quin ascensor cal agafar per a arribar a les estacions de tren i per a pujar al carrer.

Posarem dues màquines de prova per a validar els bitllets a les estacions Quart de Poblet i Benimaclet.

Després posarem les màquines en 4 estacions més de Metrovalencia. I també posarem les màquines en 3 estacions del TRAM.

Enguany, el 2017, posarem màquines per a validar els bitllets a l'estació Benidorm.



Capítol 6. Què farem perquè siguin accessibles - els trens i els tramvies



En els metros:

Algunes coses que millorarem són:

- Pintar les portes dels trens de blanc per a diferenciar-les del vidre, que és negre.
- Pintar les portes per dins de color verd per a diferenciar-les del color blanc que té tot el tren.
- Posar un senyal amb llum a les portes per a quan s'hagen d'obrir i tancar. Aquest llum, el veurem per dins del tren i també per fora.



- Posar un botó per a obrir les portes al principi i al final del tren, i un altre botó per a obrir les portes on està el conductor.

Algunes coses que ja estem fent:

- Llevar seients als llocs reservats per a les persones que no poden moure's bé o tenen discapacitat.

En compte de seients posarem barres o deixarem un buit perquè les persones que van amb cadira de rodes puguen col·locar-s'hi.

- Canviarem alguns seients de tela per seients de plàstic. Els seients reservats seran de color blau.

Els pictogrames que indiquen que són seients reservats també seran de color blau.

- Els seients seran de tela que no es pot cremar.
- Els seients seran durs perquè no ens puguem tallar.

També perquè els puguem netejar bé si els taquem de tinta o bolígraf.

- Canviarem els botons per a obrir les portes. Aquests botons estaran més baixos perquè hi arribe tot el món.

Als tramvies:

Hi ha diversos models de tramvies.

En alguns models
canviarem coses
perquè siguin més accessibles.

Com per exemple:

- Les portes per fora són de color roig i blanc.
- Hi ha un llum que avisa del tancament de les portes.
- Els seients per a persones que no es poden moure bé seran de plàstic roig.
- Les portes per dins es posaran de color roig.

En altres models
que són més nous i més accessibles
canviarem altres coses.

Com per exemple:

- Canviarem els seients de tela verda per seients de plàstic.
- Les portes per fora són d'un color diferent de la resta del tren.
Aquestes portes són de color blanc i gris.
- Aquests trens tenen un botó amb llum per a obrir les portes.
Aquests botons són grans.
- Les portes per dins són de color blanc.

- Les portes per dins tenen un botó amb llum per a obrir-les.
- En els trens del TRAM estem col·locant pictogrames que indiquen que les portes són accessibles. Els pictogrames són dibuixos que pot entendre tot el món.
- Els tramvies que vam comprar l'any 2012 són accessibles per a persones que no hi senten bé. També per a persones que no hi veuen bé.

Els tramvies que vam comprar l'any 2006 no estan obligats a complir aquestes normes.

- A l'estació Creueta del TRAM d'Alacant posarem un comandament a distància per a obrir i tancar la porta de les màquines que validen els bitllets.



Capítol 6. Què farem perquè siguen accessibles - les màquines per a comprar els bitllets



Comprarem 54 màquines noves.
Hi ha màquines que són de l'any 2008.

Aquestes màquines són accessibles.
Tenen lletres grans, tenen veu
i colors diferents
perquè ho entenguem tot bé.

Farem un estudi
per a comprar màquines
que siguen més accessibles.
Un estudi és buscar informació
per a veure com podem millorar un lloc,
un objecte o com fer millor les coses.

El fet que comprem màquines noves
serà bo per a totes les persones.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

No només per a les persones amb discapacitat.
Són màquines més xicotetes
i les podem posar en qualsevol lloc.
Són màquines més fortes.

Aquestes màquines de comprar bitllets de tren
han de complir el que indica la llei.
La llei parla de l'accessibilitat dels trens
per a les persones amb discapacitat
i les persones amb mobilitat reduïda.

Les persones amb mobilitat reduïda
són les que no es poden moure bé.

Aquestes màquines de comprar bitllets
compliran el
que indica la llei.

Així, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
podrà anar millorant coses d'accessibilitat.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol conèixer el que fan
en altres llocs, en altres països
i aprendre.

I també contar el que fa
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
per a ser més accessible.
Farem més accessibles
les màquines de comprar bitllets de tren.

Comprarem 54 màquines noves.
Hi ha màquines que són de l'any 2008.

Aquestes màquines són accessibles.
Tenen lletres grans, tenen veu
i colors diferents
perquè ho entenguem tot bé.

Farem un estudi
per a comprar màquines
que siguen més accessibles.
Un estudi és buscar informació
per a veure com podem millorar un lloc,
un objecte o com fer millor les coses.

El fet que comprem màquines noves
serà bo per a totes les persones.
No només per a les persones amb discapacitat.
Són màquines més xicotetes
i les podem posar en qualsevol lloc.
Són màquines més fortes.

Aquestes màquines de comprar bitllets de tren
han de complir el que indica la llei.
La llei parla de l'accessibilitat dels trens
per a les persones amb discapacitat
i les persones amb mobilitat reduïda.

Les persones amb mobilitat reduïda
són les que no es poden moure bé.

Aquestes màquines de comprar bitllets
han de complir
el que indica la llei.

Així, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
podrà anar millorant coses d'accessibilitat.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol conèixer el que fan
en altres llocs, en altres països
i aprendre.
I també contar el que fa
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
per a ser més accessible.



Capítol 6. Què farem perquè siguen accessibles - la informació sobre les estacions o les hores



- A les estacions del tramvia de Metrovalencia hem posat pantalles amb informació sobre les estacions i les hores dels trens.
- Hem posat una pantalla amb les hores dels tramvies d'Alacant a l'estació d'ADIF Alacant Terminal.

També posarem pantalles amb informació dels trens de Metrovalencia, en 2 estacions.



- A l'estació Luceros
posarem una finestra d'informació
més baixa,
perquè hi arriben bé
les persones que van amb cadira de rodes.
- A l'estació Luceros
emetrem missatges
per la megafonia de les estacions
sobre les hores dels trens
i sobre normes de seguretat de les estacions.

És la informació que sentim
pels altaveus de les estacions.
Aquesta informació, també la posarem
en pantalles i en cartells.
La informació estarà a les estacions
i dins dels trens.

- Per la megafonia
també emetrem missatges
sobre on van els trens.
Sobretot a les estacions
per on passen molts trens.

Farem una prova d'aquests missatges
a les estacions que estan prop
de l'Organització Nacional de Cegos d'Espanya,
això és l'ONCE.
L'ONCE és l'associació de les persones
que no hi veuen bé.

També farem una prova d'aquests missatges
a les estacions on viatgen més persones.

- Els missatges que emetem per megafonia
i els que llegim en les pantalles,
els farem amb un programa d'ordinador.

- Millorarem els senyals als trens i a les estacions perquè siguin fàcils de veure i d'entendre. Aquests senyals indiquen per on cal moure's.
- Les persones que treballen a les estacions de trens aprendran llenguatge de signes. El llenguatge de signes és un idioma perquè les persones sordes, les que no hi senten bé i les persones sordcegues puguen parlar amb altres persones.
- Les pàgines web de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana seran accessibles. Les lletres de la pàgina web seran més grans perquè les llegim millor.

També posarem una veu perquè les persones que no poden llegir puguen escoltar la informació. Millorarem les pàgines web perquè es veguen bé en els telèfons mòbils.

- Revisarem les lleis d'accessibilitat per a comprovar que les complim.

Capítol 7. Coses que volem millorar perquè siga més accessible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana



- **Les estacions de trens:**

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana posarà en aquest pla d'accessibilitat un document que indique els diners que costarà fer Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana més accessible. També indicarà què farem primerament i com ho farem.

Les estacions de tren, les farem més accessibles complint totes les lleis que indiquen com fer els edificis accessibles. Per a construir les estacions seguirem les lleis que parlen de les necessitats que tenen les persones amb discapacitat.

A les andanes de totes les estacions posarem plataformes per a poder pujar al tren. La plataforma és un aparell que ajuda les persones que van amb cadira de rodes a pujar al tren. Fins que les plataformes s'instal·len s'utilitzaran rampes de metall.

L'any 2018 col·locarem plataformes en 10 estacions.

En els pròxims anys col·locarem plataformes en les altres estacions.

En 2 estacions del TRAM d'Alacant cal posar rampes per a entrar a les estacions.

L'estació València Sud necessita fer accessibles les andanes i el pas d'una andana a l'altra. Farem un estudi per a millorar aquesta estació. Un estudi és buscar informació per a veure com podem millorar un lloc, un objecte o com fer millor les coses.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

A l'estació València Sud
posarem llum al camí que va d'una andana a l'altra.
Aquest camí va per davall de terra.
Això és urgent que es faça.

L'estació Marq d'Alacant
també necessita ser més accessible.
Només hi ha un ascensor per a persones que van amb cadira de rodes
i per a carrets de bebé.

També cal millorar
les màquines per a comprar bitllets.
Posarem màquines de comprar bitllets
a l'ascensor.

A més, cal fer una estació més segura.

Farem més segures
l'eixida dels ascensors i l'andana
perquè la gent no caiga a les vies del tren.

Millorarem els llums de les estacions
perquè es vegem millor.
A l'estació Marq d'Alacant
també millorarem
els llums de les pantalles
que tenen els horaris dels trens
i els plànols de les estacions.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
tindrà un paper
que explica el que cal fer
per tal d'ajudar una persona
amb mobilitat reduïda
o que porta un carret de bebé.
Aquest paper s'ha de llegir
quan no funciona l'ascensor.

Les persones amb mobilitat reduïda són les persones que no es poden moure bé.

Mirarem les escales mecàniques i, quan no funcionen, les arreglarem més ràpidament. Els escalons de les escales mecàniques portaran pintura groga al cantó. Aquesta pintura és perquè vegem bé quan acaba un escaló i evitar caigudes.

Als ascensors hi haurà un intercomunicador per a demanar informació. Els botons dels ascensors estaran més baixos perquè hi arriben totes les persones.

Les escales i les rampes tindran baranes. Unes baranes seran més altes i altres més baixes.

Posarem baranes a les andanes per a recolzar-nos mentre esperem el tren.

Posarem senyals per a dir on es troben els ascensors.

Als ascensors hi haurà informació en Braille i els botons tindran lletres grans. El Braille és el llenguatge de les persones que no hi poden veure. Són uns punts voluminosos que quan es toquen se sap el que volen dir.



Els botons dels ascensors
tindran llum i també tindran so.

Pintarem ratlles al terra
de les estacions i les andanes.
Aquestes ratlles serviran per a saber per on cal anar.
Aquestes ratlles del terra
seran d'un color
que es veja bé.
Les ratlles seran de pintura que no esvare.

A totes les andanes hi haurà un llum
que s'encenga i s'apague.
Aquest llum avisa del final de l'andana.
També hi haurà una línia groga a terra,
a tota l'andana.
Aquesta línia groga indica el cantó de l'andana.
Aquesta línia no s'ha de creuar
i és perquè ningú
caiga a la via del tren.

A les estacions posarem
senyals que indiquen per on cal anar
per a ajudar les persones a orientar-se.
Una aplicació en el telèfon mòbil
dirà on van els trens
i si hi ha perill d'alguna cosa.
L'aplicació de mòbil
donarà la informació amb sons
o amb missatges de veu.

Una aplicació mòbil és
un programa per als telèfons mòbils que permet
fer una tasca, com buscar informació,
jugar a jocs, comunicar-se amb altres persones, baixar música.

Aquesta aplicació mòbil
dirà per veu quin és el millor recorregut
per a arribar al tren
i per a caminar per les andanes.
Així, la informació és més accessible.

Les estacions de TRAM d'Alacant són negres.
Canviarem
el color d'aquestes estacions
perquè siguen més clares.
I perquè la informació siga més fàcil d'entendre.

Farem aquestes estacions més accessibles,
sobretot per a les persones que no hi veuen bé.

- **Els trens i els tramvies**

La Direcció de Clients i Accessibilitat
és una part de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
que s'encarrega que els viatgers estiguen còmodes
quan usen els trens.

La Direcció de Clients i Accessibilitat
farà el que diu la Llei d'accessibilitat
per a fer més accessible
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.
La Direcció de Clients i Accessibilitat
comprarà material nou
perquè els trens siguen accessibles.

Els seients reservats per a persones
amb mobilitat reduïda
són de diferent color.



Totes les portes dels trens tindran llums a la part de dins i a la part de fora per tal d'avisar les persones cegues quan s'obrin i es tanquen les portes. També tindran so per a les persones cegues.

Els seients es poden llevar i posar als llocs reservats per a persones que van amb cadira de rodes. Per a subjectar la cadira de rodes instal·larem cinturons.

A les portes del principi del tren posarem un botó que estiga més baix perquè una persona que va amb cadira de rodes arribe a tocar-lo.

Als trens donarem informació diverses vegades per les pantalles de dins dels trens i pels altaveus dels trens.

Als trens d'Alacant posarem Braille als botons per a obrir les portes i sol·licitar la parada. El Braille és el llenguatge de les persones que no hi poden veure. Són uns punts voluminosos que quan es toquen se sap el que volen dir.

- **Les màquines per a comprar els bitllets i la informació sobre les estacions o les hores**

Posarem pantalles que donen informació en totes les línies de trens de València i Alacant.

En cada andana de cada parada hi haurà una pantalla d'informació amb el temps que queda perquè passe el tren següent. Les pantalles tindran un botó que en prémer-lo se sentirà la informació, perquè les persones cegues o les persones que no saben llegir puguen utilitzar els trens.

Renovarem les pàgines web i les aplicacions per al mòbil perquè siguen accessibles.

Les estacions tindran mostradors i centres d'atenció al client.

Els mostradors són els llocs on hi ha treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que ens donen informació.

Els mostradors d'atenció al client és on es dona informació a les persones que viatgen i on es compren els bitllets del tren. Millorarem els mostradors i els centres d'atenció al client perquè siga més fàcil veure on es troben.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana posarà més llums dins dels mostradors on es compren els bitllets i als centres d'atenció per a millorar l'accessibilitat.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana canviarà 59 màquines per a comprar bitllets. Llevarem les màquines més velles i posarem màquines noves que seran més accessibles. L'any 2019 hi haurà 59 màquines noves.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana comprarà i posarà pantalles d'informació a l'entrada de les estacions. Posaran 58 pantalles a les estacions túnel, que són les que es troben davall de terra.

Posaran 89 pantalles a les estacions de la superfície, que són les que es troben al carrer.

• **Mobles i màquines més accessibles**

Posarem mobles fàcils d'utilitzar. Primerament, els posarem en 7 estacions.

Posarem màquines per a validar els bitllets i per a veure quants viatges queden en el bitllet. Les màquines estaran baixes perquè siga més fàcil utilitzar-les.

Revisaran i canviaran els intèrfons
perquè sentim bé.
Els intèrfons són aparells
per a parlar amb algú
que treballa en el metro
i ens pot ajudar.

A les estacions del TRAM d'Alacant
posarem intèrfons
on no hi ha.

Revisarem si estan bé les pantalles d'informació.
Canviarem les pantalles d'informació
Perquè les puguem llegir bé
i les entenguem millor.

Posarem pantalles noves
des de Benidorm fins a Dénia.
Canviarem i millorarem la megafonia
que vaja malament.
La megafonia és un aparell
que serveix per a dir-nos alguna cosa important
en veu alta.

Podrem llegir i escoltar
en les pantalles i per megafonia
la informació important,
com canvis d'horaris, retards, emergències.

Les pantalles i la megafonia
donaran la mateixa informació
i al mateix temps.

Utilitzarem megafonia
per a dir on van els trens.
La megafonia, la posaran
a les estacions
on els trens van a diversos llocs.



Començarem a posar megafonia
a les estacions que estan prop de l'ONCE
i a les estacions on viatgen més persones.
L'ONCE és l'Organització Nacional de Cegos d'Espanya.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
posarà megafonia per als avisos de veu
a les estacions de Metrovalencia i TRAM.

A l'estació que s'anomena Luceros,
que es troba a Alacant,
és molt important posar una bona megafonia
perquè cal dir
l'hora d'eixida i el lloc on es dirigeix
el tren que es troba a l'andana.
Farem millores per a ajudar les persones sordes.
Les persones sordes
que utilitzen un audiòfon
sentiran la informació que s'enviarà a l'audiòfon
a través d'un senyal.
L'audiòfon és un aparell
que porten les persones sordes a l'orella
i els ajuda a sentir millor.

- **Senyals**

Els senyals donaran informació
que siga fàcil d'entendre.

La informació d'aquests senyals
serà la mateixa
que la informació que se senta per l'altaveu.
L'altaveu és un aparell
que serveix per a escoltar
informació en veu alta.

Farem senyals especials
que es puguen visualitzar i tocar
perquè les persones que no hi veuen bé
i persones amb discapacitat intel·lectual
i del desenvolupament les entenguen.

Posarem 1, 2 o 3 pictogrames
al costat de les fletxes
que mostren el camí que s'ha de seguir.

Farem una guia d'identitat corporativa
del TRAM d'Alacant.
Una guia d'identitat corporativa
és un llibre en el qual s'expliquen les normes
sobre les imatges, els colors,
els sons i altres elements,
que utilitzen en una empresa
i que també explica
el que està prohibit
en aquesta empresa.

Canviarem la manera d'informar
dels trens que estan
a punt d'eixir
i a quin lloc es dirigeixen,
per tal d'ajudar
les persones que no hi veuen bé
i també la resta de persones
que viatgen amb tren.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
farà un nou centre de telefonades
per a agafar telefonades
més ràpidament i millor.
Un centre de telefonades és un lloc
on els treballadors de Metrovalencia
agafen telefonades
de les persones que utilitzen el metro.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Farem un estudi per a facilitar
l'accessibilitat a persones amb discapacitat intel·lectual
i del desenvolupament.

Un estudi és buscar informació
per a veure com podem millorar un lloc,
un objecte o com fer millor les coses.

Farem un grup
amb professionals i entitats
per a saber què podem fer
per tal d'ajudar les persones amb discapacitat intel·lectual
i del desenvolupament
a utilitzar els trens
i a entendre la informació.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol millorar les estacions
i farà un pla especial
perquè les persones amb discapacitat intel·lectual
i del desenvolupament
puguen viatjar a soles.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
farà publicitat
de totes les ajudes
que tenen les estacions i els trens
que milloren l'accessibilitat
per a les persones amb discapacitat.

També farà publicitat
perquè la gent respecte els llocs
que només poden utilitzar les persones
amb mobilitat reduïda.

- **Els passos a nivell**

Un pas a nivell és el lloc
per on les persones
poden creuar les vies del tren caminant.
Canviarem els terres,
els senyals
i la grandària dels passos a nivell
per tal de millorar l'accessibilitat.

Canviarem 46 passos a nivell.

Mirarem
si cal posar senyals
al terra dels passos a nivell
per tal d'avisar els vianants
abans de creuar.

- **Els diners que invertim en accessibilitat**

Els directors
són els encarregats de controlar els diners
que utilitzarem per a millorar l'accessibilitat
i complir el que disposa la llei.
WLes estacions en què viatgen
més persones al dia
seran accessibles, com indica la llei,
en un termini de 8 anys com a màxim.

Les altres estacions seran accessibles
en un termini de 13 anys com a màxim.

Les normes que indica la llei
sobre com fer accessibles les estacions
es compliran sempre
que fem una estació nova
i també quan fem obres
per a millorar una estació vella.
Tant fa quants viatgers utilitzen l'estació.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
mirarà cada any
quins canvis cal fer
perquè els trens i les estacions
siguen més accessibles,
i invertirà primerament els diners
en els canvis que siguen més importants.



Capítol 8: Fer canvis nous. Una estació pilot i un tren pilot



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sap que perquè el servei siga bo ha de complir les normes d'accessibilitat universal. Universal vol dir que és per a tot el món.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana millorarà els trens i les estacions perquè siguen més còmodes i segurs, i els puga utilitzar tot el món sense ajuda.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana atindrà les queixes i els consells que servisquen per a millorar.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
solucionarà els problemes que hi haja
i, a més, intentarà fer canvis
abans que hi haja problemes.

El grup de treball que estudia com millorar
els trens i les estacions
parlarà amb tots els treballadors
per a dir-los quins canvis necessitem fer.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
durà a terme dos projectes nous,
una estació pilot
i un tren pilot accessibles.

Una estació pilot i un tren pilot significa
que és la primera estació
i el primer tren que es fan,
i que no hi ha cap estació ni cap tren igual.
Serveix perquè la gent veja
com seria una estació
i un tren accessibles.

L'estació pilot
es fa com a exemple
d'estació accessible.
Les noves estacions
es farien igual
que l'estació pilot.

L'estació pilot serà la de Paterna.
Molt prop de l'estació Paterna
hi ha un centre ocupacional
que s'anomena Francisco Esteve
en el qual treballen
més de 180 persones
amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament,
i algunes també tenen discapacitat física.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana farà un tren pilot accessible.
Per a fer-lo, els professionals estudiaran quines coses necessita per a ser accessible.



Capítol 9: Estudi sobre les opinions de les persones i exàmens dels professionals



L'any 2008

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana va fer un pla d'accessibilitat que els va ajudar a millorar els trens i les estacions perquè foren més accessibles.

Però després del 2008
es van fer noves lleis
que informen que cal fer més coses
perquè els trens i les estacions
siguen més accessibles.
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
farà estudis
que diguen quins problemes d'accessibilitat hi ha,
quines millores podem fer,
quants diners necessitarem per a millorar
els trens i les estacions
perquè siguin accessibles com indica la llei.

Un estudi és buscar informació
per a veure com podem millorar un lloc,
un objecte o com fer millor les coses.

Farem millores en la pàgina web
i en les aplicacions per a mòbils.
Una aplicació mòbil és
un programa per als telèfons mòbils que permet
fer una tasca, com buscar informació,
jugar a jocs, comunicar-se amb altres persones, baixar música.
També millorarem
les màquines per a comprar bitllets,
els centres d'atenció al client,
els centres d'informació,
els cartells, els senyals,
les pantalles i la megafonia.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
millorarà les entrades
a les estacions i els camins,
i les entrades als trens
i per dins dels trens.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

En els 6 primers mesos de l'any 2017 informarem sobre totes les coses que estan malament. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana preguntarà a les persones que utilitzen els trens per a saber què pensen de les estacions i dels trens, si tenen alguna queixa o si saben alguna millora que podem fer. També preguntarà sobre la pàgina web, les aplicacions de mòbil, els centres d'atenció al client, sobre la llum que hi ha i sobre l'atenció que ofereixen els treballadors.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana també preguntarà a les persones que utilitzen el tren si els pareixen importants les millores que fem per a tindre més seguretat, viatjar còmodes, ser més accessibles. Així, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sabrà quines coses són més importants per a la gent.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sabrà quines coses ha fet bé i quines coses pot millorar amb tota la informació que recopilen de les preguntes.

Capítol 10. Fer coses molt bé perquè siguem les millors



- **Aconseguir el certificat d'accessibilitat UNE 170.001-2**

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol aconseguir el certificat d'accessibilitat que s'anomena UNE 170.001-2, que és un examen que mesura l'accessibilitat d'un lloc.

El certificat de qualitat en accessibilitat UNE 170.001-2 és un paper que indica que la teua accessibilitat és bona. Accessibilitat és una qualitat d'una cosa que podem usar amb facilitat o d'un espai a què podem accedir fàcilment.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

El Pla d'accessibilitat universal
de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
és una guia que ens ajuda
a fer els trens

i les estacions accessibles,
així totes les persones
podran utilitzar els trens.

Accessibilitat universal
és una característica d'un lloc,
un producte o una informació
amb ús o accés per a tot el món.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
estudiarà diverses vegades el pla
per tal de canviar el que calga
i millorar-ne la qualitat.
Qualitat vol dir que és molt bo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol que la seua accessibilitat tinga qualitat.
El pla pot anar canviant
per a fer coses noves i diferents.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol aconseguir
el certificat de qualitat
en accessibilitat l'any 2017.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
vol que totes les persones
puguen fer el que vulguen
i anar on vulguen
sense que els haja d'acompanyar una altra persona.
Per a aconseguir el certificat de qualitat en accessibilitat,
els ferrocarrils i les estacions
han de ser accessibles
durant molt de temps.

- **Formar un grup de persones que vigile que les coses es fan bé**

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol formar un grup de persones que vigile que les coses es fan bé.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vigilarà si tot va bé i, si alguna cosa no va bé, la millorarà. Per a fer que tot vaja bé farem exàmens professionals i preguntes sobre accessibilitat.

Per a fer que tot vaja bé crearem un grup de treball que vigilarà que tot vaja bé. Aquest grup serà dels treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana i persones d'associacions de discapacitat.

La Direcció de Clients i Accessibilitat farà un estudi després de veure les diferents empreses de trens, espanyoles i de fora d'Espanya, per a saber en quins llocs tenen millor accessibilitat. Aquest estudi, el farem cada any. La Direcció de Clients i Accessibilitat és una part de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que s'encarrega que els viatgers estiguen bé quan usen els trens.

La majoria de les empreses de trens només atenen l'accessibilitat física. Les grans ciutats estan interessades en l'accessibilitat cognitiva per a fer trens més accessibles per a totes les persones.



L'accessibilitat cognitiva és una característica que tenen les coses, els espais o els textos que fa que els entenguen totes les persones.

Ara, la majoria de les empreses atenen l'accessibilitat física. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana és una empresa que des de fa molts anys atén l'accessibilitat física.

- **Reunions i visites**

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol fer reunions i visites amb els usuaris.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana parlarà diverses vegades amb associacions de persones amb discapacitat per a ser cada vegada més accessibles. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol ser universal en accessibilitat.

Accessibilitat universal és una característica d'un lloc, un producte o una informació amb ús o accés per a tot el món. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol que totes les persones usen els seus trens i estiguen bé i a gust.

Capítol 11. Treballar perquè els trens i les estacions siguen segures



La llei explica els plans d'emergència de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana perquè totes les persones estiguen segures, sobretot per a les persones amb mobilitat reduïda. Les persones amb mobilitat reduïda són les persones que no es poden moure bé.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana en cas d'emergència treballa en equip amb el telèfon d'emergències 112, i amb la policia, la guàrdia civil o els bombers.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana estudiarà què han de fer els treballadors en situacions d'emergència amb les persones amb mobilitat reduïda.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana té diferents estacions amb àrees de rescat assistit. Les àrees de rescat assistit són llocs per a ajudar les persones en situació d'emergència.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana té plataformes per a rescatar persones que van amb cadira de rodes. La plataforma és un aparell que ajuda a fer més accessibles els trens.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es reuneix amb els bombers de València i Alacant per a saber utilitzar les plataformes de rescat de persones que van amb cadira de rodes.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana impartirà cursos als treballadors. En els cursos, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana explicarà com atendre les persones amb discapacitat. Una vegada a l'any Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana farà un simulacre d'emergència. Un simulacre d'emergència és una imitació d'una situació de perill que requereix una actuació ràpida. En aquest simulacre ajudarem sobretot les persones amb mobilitat reduïda.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Els treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana coneixeran els tipus d'estació i els materials que hi ha, per a saber la millor manera d'ajudar a eixir totes les persones en cas d'emergència.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ajudarà sobretot les persones amb mobilitat reduïda.



Capítol 12. Impartir classes als treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana perquè sàpien com fer les coses accessibles i la importància que tenen



En els cursos dels treballadors de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana explicarem que el client és el més important.

Una vegada a l'any, la Direcció de Clients i Accessibilitat farà un programa de cursos, en el qual explicarem als treballadors què és l'accessibilitat universal. La Direcció de Clients i Accessibilitat és una part de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que s'encarrega que els viatgers estiguen bé quan usen els trens.

Capítol 13. Aconseguir diners d'Europa per a poder millorar les coses



La Llei de creació de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana diu que farà obres o canviarà serveis per a millorar-ne l'atenció.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana farà reunions amb altres empreses perquè li donen consell o per a fer projectes. Un projecte és un pla o conjunt d'idees per a dur a terme alguna cosa.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana parlarà amb diferents associacions per a preparar projectes nous que pagarem amb les ajudes de la Unió Europea.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana farà projectes per a millorar l'accessibilitat que ajude a millorar els trens i les estacions.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana buscarà companys que l'ajuden a aconseguir diners amb l'ajuda de la Unió Europea.

Les ajudes FEDER són un tipus d'ajuda que concedeix la Unió Europea, serveixen per a fer projectes diferents.

La Unió Europea és un grup de països d'Europa que treballen junts per a aconseguir uns objectius polítics i econòmics.



Capítol 14. Fer jornades i trobades per a conèixer la importància que té l'accessibilitat i aprendre el que fan altres persones o empreses



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana intentarà aconseguir les ajudes en accessibilitat.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vol participar en diferents grups de treball per a parlar d'accessibilitat i donar i rebre opinions.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana farà un curs una vegada a l'any perquè els professionals parlen de millores d'accessibilitat per als trens.

El curs de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sobre accessibilitat en els trens durarà un dia.

L'Associació d'Empreses Gestores dels Transports Urbans és una associació que mira les necessitats d'accessibilitat universal. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana farà que l'Associació d'Empreses Gestores dels Transports Urbans tinga un grup de treball.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana forma part de l'Associació de Trens d'Amèrica Central i del Sud que fa grups de treball per a intercanviar opinions i millorar l'accessibilitat.

Amèrica Central i del Sud són dues parts del continent d'Amèrica.



Edita

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Aprovat pel Consell de Direcció de FGV, el 19 de maig de 2017

Coordinació y redacció

Francesc Romeu Martí y Susana Albalat Boira

Plena inclusió CV, validat per persones amb discapacitat intel·lectual

Disseny i maquetació

Manuel Vázquez Alamar

Fotografia

Archivo FGV