Schéma pluriannuel d’accessibilité numérique 2024-2026 de Disneyland Paris

Date	Version	Auteur	Commentaires
25/01/2024	1	Fabien Fouqueray	

SOMMAIRE

SOMMAIRE **2**

1. INTRODUCTION **3**

1.1 Objectif de ce document et périmètre concerné **3**
1.2 Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ? **3**
1.3 L'engagement d'Euro Disney en faveur de l'accessiblité numérique **5**

2. ORGANISATION ET GOUVERNANCE **6**

2.1 Nomination d'un référent Accessibilité Numérique **6**
2.2 Mise en place d'un comité de suivi accessibilité **6**
2.3 Organisation en 5 chantiers des actions à mener **7**

3. LES 5 CHANTIERS DU SCHÉMA PLURIANNUEL **9**

3.1 (Chantier 1) Organiser la montée en compétences des équipes **9**
Remarques préliminaires *9*
Intégrer les compétences accessibilité numérique dans la description des missions de chaque personne concernée *9*
Organiser des sessions de sensibilisation et de formation *10*
Étudier l'intérêt et la faisabilité de déployer un e-learning *10*
3.2 (Chantier 2) Mettre à disposition des outils et ressources **10**
Mettre en conformité accessibilité les référentiels internes *11*
Mettre à disposition des notices détaillées de mise en œuvre de l'accessibilité *11*
Identifier et homologuer des outils d'aide à la prise en compte de l'accessibilité *11*
Faciliter l'accès à ces ressources et outils *12*
3.3 (Chantier 3) Intégrer l'accessibilité aux procédures de conception et de développement **12**
3.4 (Chantier 4) Intégrer l'accessibilité aux procédures achats et aux contributions des tiers **12**
3.5 (Chantier 5) Organiser le déploiement de l'accessibilité **12**
Organiser un accompagnement par une assistance externe accessibilité numérique *12*
Mettre en place des indicateurs de priorisation et de suivi *13*
Organiser le suivi des audits de conformité et de la publication des déclarations d'accessibilité *13*
Encourager le déploiement de l'accessibilité *13*

1. Introduction

1.1 Objectif de ce document et périmètre concerné

Ce document a pour objectif de présenter et partager l'organisation validée par la société Euro Disney Associés S.A.S., société d'exploitation de Disneyland Paris (« Euro Disney »), pour prendre en compte et améliorer l'accessibilité des contenus numériques qu'elle produit dans le cadre de l'écosystème DisneylandParis.com incluant 2 supports[1] :

- disneylandparis.com et ses sous-domaines :
    - La plateforme de vente de Billets
      Parcs : https://booktickets.disneylandparis.com/
    - La plateforme de vente de Séjours Hôtel + Billets
      Parcs : https://book.disneylandparis.com/
    - La plateforme de vente de Disneyland
      Pass : https://tickets.disneylandparis.com/
    - La plateforme de réservation
      d'accès : https://register.disneylandparis.com/
    - Le centre de contact : https://contact.disneylandparis.com/
    - Le compte client : https://guest.disneylandparis.com/
    - Les pages de paiement : https://payment.disneylandparis.com/
    - Les formulaires de contact : https://help.disneylandparis.com/
- L'application mobile Disneyland

Véritable outil de pilotage à 3 ans, le schéma pluriannuel a pour ambition de définir **l'organisation et les actions à mener de façon transverse pour permettre d'intégrer nativement et durablement l'accessibilité numérique.**

Chaque année, ce schéma sera décliné en un plan d'action annuel détaillé.

1.2 Qu'est-ce que l'accessibilité numérique ?

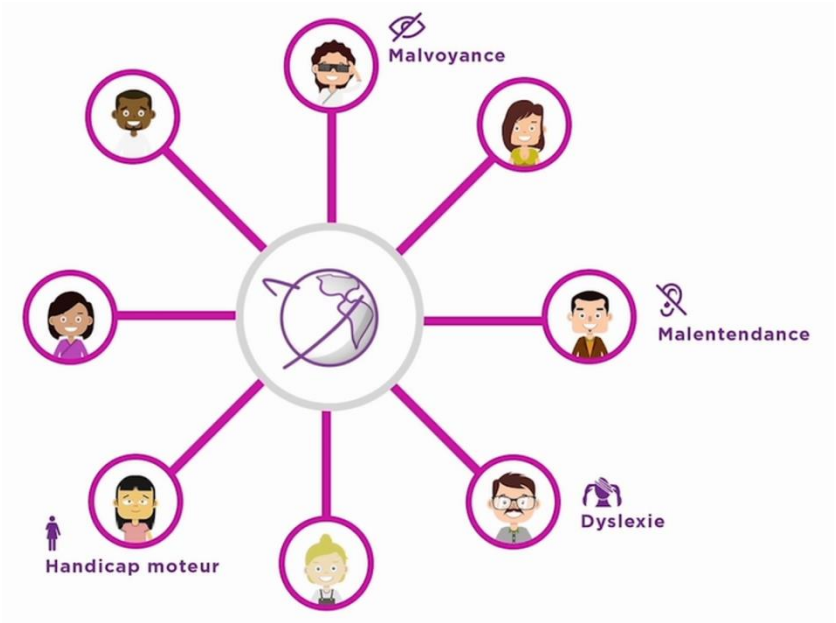
L'accessibilité numérique est un ensemble de **règles graphiques, fonctionnelles, techniques et rédactionnelles**, permettant de s'assurer que les supports numériques (documents, sites internet, applications mobiles…) sont parfaitement accessibles à toutes et tous, et notamment aux personnes en situation de handicap.

Ces règles permettent par exemple aux interfaces d'être correctement utilisées :

- Au clavier, sans la souris ;
- Avec un lecteur d'écran (synthèse vocale et/ou plage braille) ;

[1] Contenus à la date du 2 janvier 2024

- En personnalisant l'affichage (changement de couleur, de taille de texte, de police de caractères, etc.) ;
- Sans le son (avec des sous-titres par exemple) ;
- Etc.



L'accessibilité est utile à de nombreuses personnes ayant un handicap ou une limitation, et notamment aux personnes daltoniennes, dyslexiques ou dyspraxiques, aux personnes photosensibles, aveugles ou malvoyantes, sourdes ou malentendantes, à celles et ceux qui ont des tremblements ou un handicap moteur rendant complexe voire impossible l'utilisation d'une souris ou d'un clavier.

De manière générale, l'accessibilité numérique s'avère également être un confort pour toutes et tous. Tout comme un bâtiment accessible sera plus confortable pour tout le monde, un site ou une application plus accessible sera plus agréable d'utilisation pour tout le monde.

Les règles d'accessibilité sont applicables à tous les contenus numériques, quelle que soit la façon dont ces contenus sont générés (progiciel, CMS, Framework, outils bureautiques ou de PAO…), et quelle que soit l'interface de restitution (HTML/CSS, PDF…).

Les contenus numériques suivants sont ainsi concernés par la prise en compte de l'accessibilité numérique (liste non limitative) **:**

- Sites et applications Web et intranet ;
- Applications mobiles ;
- Modules e-learning ;
- Vidéos et contenus audio ;
- Versions PDF des documents d'édition (dépliants, plaquettes, rapports annuels…) ;
- Documents bureautiques (et notamment les documents Word).
- Réseaux sociaux, emails…

Les règles d'accessibilité qui font référence en France se nomment RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)[1] . La version en vigueur depuis février 2021 est le RGAA 4.1.

1.3 L'engagement d'Euro Disney en faveur de l'accessiblité numérique

La société Euro Disney accorde un soin tout particulier à la mise en conformité numérique de son site internet www.disneylandparis.com.

Elle est engagée depuis janvier 2020 dans une démarche visant à respecter le RGAA. Fort de son accompagnement par une société experte en accessibilité numérique, Euro Disney a adopté une approche proactive pour offrir une expérience inclusive à tous ses clients sur son site.

Pour atteindre cet objectif, de premières formations ont été organisées, ainsi que de premiers accompagnements pour l'audit des nouveaux composants et la vérification des évolutions.

À la suite de ces premières actions, ce schéma a pour fin de mieux structurer la démarche.

[1] Consulter en ligne le RGAA. Version en vigueur en octobre 2023 : RGAA 4.1.2

2. Organisation et gouvernance

2.1 Nomination d'un référent Accessibilité Numérique

Euro Disney a nommé un coordinateur Accessibilité Numérique (AN) pour organiser la mise en accessibilité du site, la formation des équipes et l'évangélisation en interne de la démarche. Il est rattaché au Directeur e-commerce.

L'ouverture de discussions en interne pour organiser la nomination d'un référent accessibilité numérique responsable pour l'ensemble des contenus numériques du Groupe est également en cours.

2.2 Mise en place d'un comité de suivi accessibilité

Prendre en compte durablement l'accessibilité numérique nécessite :

- **L'implication des différentes parties prenantes** qui interviennent pour concevoir, développer et mettre en ligne les contenus numériques.
- **Un changement de l'organisation** pour prendre en compte nativement l'accessibilité dans tout nouveau projet.

Un comité de suivi accessibilité numérique est mis en place pour assurer la mise en œuvre du schéma pluriannuel. Son objectif est :

- d'organiser la mise en œuvre des différents chantiers, suivre leur avancement et arbitrer lorsque cela est nécessaire ;
- d'organiser le déploiement de l'accessibilité et la mise en place d'indicateurs de suivi ;
- de définir les modalités de contrôle et d'évaluation de la prise en compte de l'accessibilité ;
- de réaliser et publier les plans d'action et les bilans annuels.

Le comité de suivi comprend des représentants pertinents des différentes parties prenantes.

Le comité de suivi se réunit une fois par incrément[1] à l'initiative du coordinateur AN.

[1] Chaque incrément comprend 5 sprints de 2 semaines soit 10 semaines.

2.3 Organisation en 5 chantiers des actions à mener

Chantiers 2024/2026	Description
1. Organiser la montée en compétence des équipes	- Intégrer les compétences d'accessibilité numérique dans la description des missions de chaque personne concernée. - Organiser des sessions de sensibilisation et de formation. - Étudier l'intérêt et la faisabilité de déployer un e-learning pour proposer une solution de formation disponible à tout moment. - Organiser un suivi de l'acquisition des compétences.
2. Mettre à disposition des outils et ressources	- Mettre en conformité accessibilité les référentiels internes. - Mettre à disposition des notices détaillées de mise en œuvre de l'accessibilité. - Identifier et homologuer des outils d'aides à l'évaluation. - Faciliter l'accès à ces ressources et outils.
3. Intégrer l'accessibilité aux procédures de conception et de développement	- Pour la conception graphique et ergonomique (UX/UI). - Pour les développements. - Pour les tests et les recettes. - Pour la contribution éditoriale.
4. Intégrer l'accessibilité aux procédures achats et aux contributions des tiers	- Pour les prestations gérées directement par Euro Disney. - Via des actions spécifiques pour les contenus fournis par des tiers[1] sous forme de services basés sur le cloud (SaaS).

[1] comme par exemple solution Chat et Suivi Satisfaction utilisateurs

Chantiers 2024/2026	Description
5. Organiser le déploiement de l'accessibilité	- Organiser un accompagnement par une assistance externe accessibilité numérique. - Mettre en place des indicateurs de priorisation et de suivi. - Organiser le suivi des audits de conformité et la publication des déclarations d'accessibilité. - Encourager le déploiement de l'accessibilité au niveau Groupe.

Ces 5 chantiers sont présentés en détail dans le chapitre suivant.

3. Les 5 chantiers du schéma pluriannuel

3.1 (Chantier 1) Organiser la montée en compétences des équipes

Remarques préliminaires

La montée en compétences des équipes opérationnelles est essentielle pour que l'accessibilité s'intègre de façon durable et naturelle aux activités numériques.

Toutes les équipes intervenant dans le développement d'outils digitaux sont concernées :

- Product Manager (PM) et Product Owner (PO), Scrum Master (SM).
- UX designers, UI designers, Product designers.
- Business Analysts.
- Tech lead, développeurs et développeuses Web Front.
- Développeurs et développeuses mobiles (iOS, Android).
- Équipes éditoriales.
- Équipes de tests, QA.
- Etc.

Pour favoriser cette montée en compétences, les actions suivantes ont été identifiées :

- Définir les compétences à acquérir pour chaque profil d'intervenant-e et les parcours de formation pour les acquérir.
- Intégrer les compétences d'accessibilité numérique aux offres d'emploi et aux formations des nouveaux arrivants.
- Organiser l'acquisition des compétences et son suivi.
- Étudier la possibilité d'installer un e-learning pour proposer rapidement une solution de formation à l'accessibilité numérique.
- Autres actions d'accompagnement à définir (tutorat, ateliers de travail…)

Intégrer les compétences accessibilité numérique dans la description des missions de chaque personne concernée

Les actions pourront être menées à différents niveaux :

- **Dans les offres d'emploi**
  Les offres d'emploi émises par Euro Disney intègreront un niveau souhaité de qualification sur l'accessibilité numérique pour les métiers du numérique.
- **Dans les fiches de poste**
  Les fiches de poste des métiers du numérique qui le nécessitent intègreront la

responsabilité de mettre en œuvre l'accessibilité numérique dans le cadre des missions du poste.

- **Dans les bilans annuels**
  L'accessibilité pourra faire l'objectif d'un objectif annuel.

L'accessibilité devra également être intégrée aux exigences des compétences des consultants prestataires, y compris ceux et celles off-shore.

Organiser des sessions de sensibilisation et de formation

Fin 2022, de premières sessions de sensibilisation et de formation métiers à l'accessibilité ont été menées.

Pour accompagner l'acquisition de compétences, de nouvelles actions de formations seront menées, parmi lesquelles :

- Des sensibilisations à l'accessibilité numérique.
- Des actions de formation par profil métier.
- Des actions de suivi d'acquisition des compétences.
  Une évaluation des connaissances réalisée pour déterminer le niveau de connaissance des collaborateurs et collaboratrices concernés et un plan de formation adapté aux missions exercées sera à mettre en place.

Étudier l'intérêt et la faisabilité de déployer un e-learning

Les e-learning permettent de se former à tout moment et à son rythme.

Avec un e-learning, l'objectif est de pouvoir répondre aux différents enjeux liés à la pérennisation de la compétence Accessibilité Numérique, à savoir :

- **Permettre de créer simplement un premier socle de compétences** pour toutes et tous (socle recommandé ou obligatoire, et qui peut être différencié suivant les profils).
- Permettre à chacun et chacune de **se former à tout moment** et **à son rythme** sur les éléments dont il/elle a besoin.
- Pouvoir proposer une formation à l'accessibilité numérique dans les **parcours d'accueil et de formation des nouveaux arrivants.**
- **Disposer d'un outil de formation et de tutorat, ou d'aide à l'animation de formations pour les référents AN.**

3.2 (Chantier 2) Mettre à disposition des outils et ressources

Mettre en conformité accessibilité les référentiels internes

Les référentiels internes concernant le numérique seront à identifier[1] et à relire afin de vérifier que les recommandations de ces référentiels sont compatibles avec les règles d'accessibilité.

Dans le cas où des incohérences seraient relevées, des discussions seront à mener avec les équipes en charge de ces référentiels pour faire évoluer ces documents de référence.

Mettre à disposition des notices détaillées de mise en œuvre de l'accessibilité

Les ressources devront permettre de couvrir les différents types de contenus numériques concernés par ce schéma pluriannuel comme par exemple :

- Sites et applications Web
- Applications mobiles.
- Vidéos.
- Documents Word et PDF générés.
- Emails de notifications.
- Documents Print réalisés à partir de InDesign et PDF générés et publiés sur les sites concernés.
- Autres à définir.

Les ressources pertinentes pour Euro Disney seront à identifier puis des notices de mise en accessibilité seront à mettre en place.

Il pourra s'agir de ressources existantes ou de notices à créer.

Identifier et homologuer des outils d'aide à la prise en compte de l'accessibilité

Il existe de nombreux logiciels et extensions pour aider à la prise en compte de l'accessibilité (outils d'aides à l'évaluation, aides techniques utilisées par les personnes en situation de handicap…).

Une liste de ces outils sera maintenue et partagée et les actions nécessaires seront menées pour :

- Vérifier si ces outils peuvent être installés sur les postes des collaborateurs ;
- Organiser leur homologation si nécessaire ;
- S'assurer que les prestataires qui fournissent des consultants externes connaissent la liste des outils qui doivent être utilisables par les consultants qui

[1] Exemples : charte graphique, charte éditoriale, standards internes de développement, etc.

interviennent pour l'écosystème Disneyland Paris et que ces outils sont disponibles depuis leur poste de travail.

Faciliter l'accès à ces ressources et outils

Afin de centraliser et faciliter l'accès à toutes les ressources et outils, un espace Accessibilité numérique sera créé.

3.3 (Chantier 3) Intégrer l'accessibilité aux procédures de conception et de développement

Pour intégrer durablement l'accessibilité, il faut la prendre en compte nativement à tout moment. L'une des premières actions du schéma pluriannuel sera de définir les livrables et les étapes de vérifications intermédiaires à réaliser et les responsabilités de chaque partie prenante pour toute nouvelle conception et tout nouveau développement.

3.4 (Chantier 4) Intégrer l'accessibilité aux procédures achats et aux contributions des tiers

L'objectif sera d'intégrer par défaut l'exigence d'accessibilité aux marchés.

Pour les achats de compétences, cela consistera notamment à :

- Spécifier les compétences accessibilité à avoir en rejoignant les équipes de l'écosystème Disneyland Paris.
- Obtenir des garanties du prestataire à former le personnel qu'il met à disposition.

Pour les achats de contenus SaaS, cela consistera notamment à :

- Intégrer explicitement les exigences d'accessibilité aux cahiers des charges, aux critères de notation et lors de la sélection des contenus.
- Obtenir de la visibilité sur le positionnement accessibilité des fournisseurs de contenus et leurs objectifs.
- S'assurer de la contractualisation des engagements accessibilité.

3.5 (Chantier 5) Organiser le déploiement de l'accessibilité

Organiser un accompagnement par une assistance externe accessibilité numérique

Afin d'accompagner le déploiement de l'accessibilité, une expertise externe est prévue.

Mettre en place des indicateurs de priorisation et de suivi

Il ne sera pas possible de travailler simultanément sur l'ensemble des parcours et contenus numériques. Des critères de priorisation et de suivi seront à définir pour suivre la formation des équipes et l'avancement de l'accessibilité.

Chaque squad aura également la responsabilité de décliner à son niveau le schéma pluriannuel en des actions concrètes.

Organiser le suivi des audits de conformité et de la publication des déclarations d'accessibilité

À court terme, pour tous les contenus numériques qui n'ont pas eu d'audit de conformité, la mention « Accessibilité numérique : non conforme » devra être publiée ainsi que la déclaration d'accessibilité correspondante afin d'être conforme aux exigences règlementaires.

Chaque entité sera invitée à partager avec le comité de suivi son état d'avancement, la planification de son audit de conformité, ainsi que les mesures correctives qui seront prises pour traiter les contenus non accessibles, y compris un calendrier de mise en œuvre de ces mesures, tenant compte du caractère prioritaire des contenus les plus consultés et des services les plus utilisés.

Encourager le déploiement de l'accessibilité

Le schéma pluriannuel Accessibilité Numérique (SPAN) de l'écosystème Disneyland Paris sera présenté pour être connu par toutes les équipes concernées.