



Schema pluriennale di accessibilità digitale 2024-2026 di Disneyland Paris

Data	Versione	Autore	Commenti
25/01/2024	1	Fabien Fouqueray	

SOMMARIO

SOMMARIO	1
1. INTRODUZIONE.....	3
1.1 Scopo del presente documento e ambito di applicazione.....	3
1.2 Che cos'è l'accessibilità digitale?	3
1.3 L'impegno di Euro Disney per l'accessibilità digitale	5
2. ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE	6
2.1 Nomina di un responsabile dell'accessibilità digitale	6
2.2 Istituzione di un comitato di monitoraggio accessibilità.....	6
2.3 Organizzazione delle azioni da realizzare in 5 interventi programmatici.....	7

3. I 5 INTERVENTI PROGRAMMATICI DELLO SCHEMA PLURIENNALE	9
3.1 (Intervento programmatico 1) Organizzare lo sviluppo delle competenze dei team.....	9
<i>Note preliminari</i>	<i>9</i>
<i>Integrare le competenze di accessibilità digitale nella descrizione delle missioni di ogni persona interessata</i>	<i>9</i>
<i>Organizzare sessioni di sensibilizzazione e formazione.....</i>	<i>10</i>
<i>Studiare l'interesse e la fattibilità dell'implementazione di un e-learning.....</i>	<i>10</i>
3.2 (Intervento programmatico 2) Fornire strumenti e risorse	11
<i>Garantire la conformità all'accessibilità degli standard di riferimento interni</i>	<i>11</i>
<i>Fornire istruzioni dettagliate per l'implementazione dell'accessibilità</i>	<i>12</i>
<i>Identificare e approvare gli strumenti per supportare le considerazioni sull'accessibilità</i>	<i>12</i>
<i>Facilitare l'accesso a queste risorse e strumenti.....</i>	<i>12</i>
3.3 (Intervento programmatico 3) Integrare l'accessibilità nelle procedure di progettazione e di sviluppo	12
3.4 (Intervento programmatico 4) Integrare l'accessibilità alle procedure acquisti e ai contributi di terzi	12
3.5 (Intervento programmatico 5) Organizzare l'implementazione dell'accessibilità	13
<i>Organizzare il supporto tramite assistenza esterna per l'accessibilità digitale.....</i>	<i>13</i>
<i>Implementare indicatori di priorità e monitoraggio</i>	<i>13</i>
<i>Organizzare il monitoraggio degli audit di conformità e pubblicazione delle dichiarazioni di accessibilità</i>	<i>13</i>
<i>Incoraggiare l'implementazione dell'accessibilità</i>	<i>13</i>

1. Introduzione

1.1 Obiettivo del presente documento e ambito di applicazione

Lo scopo del presente documento è presentare e condividere l'organizzazione approvata dalla società Euro Disney Associés S.A.S., società di gestione di Disneyland Paris ("Euro Disney"), per tenerne conto e migliorare l'accessibilità dei contenuti digitali che produce all'ecosistema DisneylandParis.com che include 2 supporti¹:

- disneylandparis.com e ambiti collegati:
 - La piattaforma per la vendita dei Biglietti Parchi:
<https://booktickets.disneylandparis.com/https://booktickets.disneylandparis.com/>
 - La piattaforma per la vendita dei Soggiorni Hotel + Biglietti Parchi:
<https://book.disneylandparis.com/https://book.disneylandparis.com/>
 - La piattaforma per la vendita dei Disneyland Pass:
<https://tickets.disneylandparis.com/https://tickets.disneylandparis.com/>
 - La piattaforma di prenotazione: <https://register.disneylandparis.com/>
 - Il Contact Center: <https://contact.disneylandparis.com/>
 - L'account cliente: <https://guest.disneylandparis.com/>
 - Le pagine di pagamento: <https://payment.disneylandparis.com/>
 - I formulari di contatto : <https://help.disneylandparis.com/>
- L'app Disneyland Paris

Il piano pluriennale è un vero e proprio strumento di gestione che mira a definire **l'organizzazione e le azioni da condurre trasversalmente per consentire l'integrazione nativa e sostenibile dell'accessibilità digitale.**

Ogni anno questo piano verrà suddiviso in un piano d'azione annuale dettagliato.

1.2 Che cos'è l'accessibilità digitale?

L'accessibilità digitale è l'insieme di **regole grafiche, funzionali, tecniche ed editoriali** che permettono di garantire che i media digitali (documenti, siti web, applicazioni mobili, ecc.) siano perfettamente accessibili a tutti, e in particolare alle persone con disabilità.

Queste regole consentono, ad esempio, di utilizzare correttamente le interfacce:

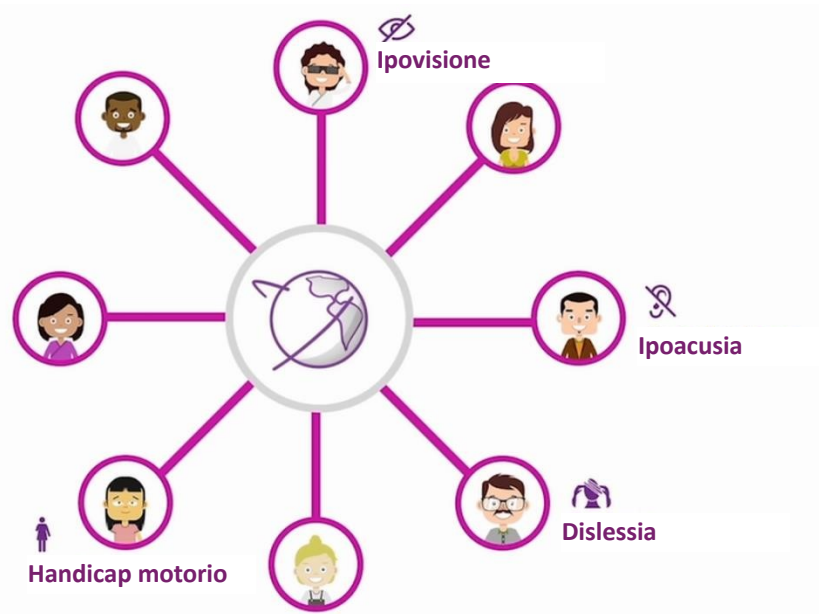
- Con la tastiera, senza mouse;
- Con uno screen reader (sintesi vocale e/o display braille);

¹ Contenuti alla data del 2 gennaio 2024

- Personalizzando la visualizzazione (cambiando colore, dimensione del testo, carattere, ecc.);
- Senza audio (con sottotitoli ad esempio);
- Ecc.

L'accessibilità è utile per molte persone con disabilità o limitazioni e in particolare alle

persone daltoniche, dislessiche o disprassiche, alle persone fotosensibili, cieche o ipovedenti, sorde o con problemi di udito, a coloro che hanno tremori o una disabilità motoria che rende difficile o addirittura impossibile usare un mouse o una tastiera.



In generale, l'accessibilità digitale si rivela una comodità per tutti. Proprio come un edificio accessibile sarà più confortevole per tutti, un sito web o un'applicazione più accessibile saranno più piacevoli da usare.

Le regole di accessibilità si applicano a tutti i contenuti digitali, indipendentemente da come vengono generati (software, CMS, framework, strumenti di office o desktop publishing, ecc.) e indipendentemente dall'interfaccia di rendering (HTML/CSS, PDF, ecc.).

I seguenti contenuti digitali sono pertanto interessati dall'implementazione dell'accessibilità digitale (elenco non esaustivo):

- Siti e applicazioni Web e intranet;
- Applicazioni mobili;
- Moduli di e-learning ;
- Video e contenuti audio;
- Versioni PDF dei documenti editoriali (opuscoli, brochure, relazioni annuali, ecc.);
- Documenti di Office (in particolare documenti Word).
- Social network, e-mail...



Le regole di accessibilità utilizzate in Francia sono chiamate RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité ossia Quadro generale di riferimento per il miglioramento dell'accessibilità)¹. La versione in vigore da febbraio 2021 è l'RGAA 4.1.

1.3 L'impegno di Euro Disney per l'accessibilità digitale

La società Euro Disney presta particolare attenzione a garantire la conformità digitale del proprio sito web www.disneylandparis.com.

Da gennaio 2020 è impegnata in un processo volto a conformarsi all'RGAA. Grazie al supporto di un'azienda specializzata in accessibilità digitale, Euro Disney ha adottato un approccio proattivo per offrire un'esperienza inclusiva a tutti i suoi clienti che visitano il sito.

Per raggiungere questo obiettivo sono state organizzate sessioni di formazione iniziale, nonché un supporto iniziale per l'audit dei nuovi componenti e la verifica degli sviluppi.

Dopo queste azioni iniziali, il diagramma mira a strutturare meglio il processo.

¹ [Consultare online l'RGAA](#). Versione in vigore a ottobre 2023 : RGAA 4.1.2

2. Organizzazione e governance

2.1 Nomina di un referente Accessibilità Digitale

Euro Disney ha nominato un coordinatore per l'Accessibilità Digitale (AD) per organizzare l'accessibilità del sito, la formazione dei team e l'internalizzazione dell'approccio. Fa capo al Direttore e-commerce.

È inoltre in corso l'avvio di discussioni interne per organizzare la nomina di un rappresentante per l'accessibilità digitale responsabile di tutti i contenuti digitali del Gruppo.

2.2 Istituzione di un comitato di monitoraggio accessibilità

Per tenere conto dell'accessibilità digitale a lungo termine è necessario:

- **Il coinvolgimento dei diversi attori coinvolti** nella progettazione, nello sviluppo e nella pubblicazione online dei contenuti digitali.
- **Un cambiamento nell'organizzazione** per tenere conto in modo nativo dell'accessibilità in ogni nuovo progetto.

Un comitato di monitoraggio accessibilità digitale è stato istituito per garantire l'implementazione dello schema pluriennale. Il suo obiettivo è:

- organizzare l'attuazione dei vari progetti, monitorarne l'avanzamento e dirimere quando necessario;
- organizzare l'implementazione dell'accessibilità e l'attuazione degli indicatori di monitoraggio;
- definire le modalità di monitoraggio e valutazione della considerazione dell'accessibilità;
- produrre e pubblicare piani d'azione e relazioni annuali.

Il comitato di monitoraggio comprende rappresentanti pertinenti delle diverse parti in causa.

Il comitato di monitoraggio si riunisce una volta per ogni aggiornamento¹ su iniziativa del coordinatore AD.

¹ Ogni aggiornamento include 5 sprint di 2 settimane o 10 settimane.

2.3 Organizzazione delle azioni da realizzare in 5 interventi programmatici

Interventi programmatici 2024/2026	Descrizione
1. Organizzare il potenziamento di competenze dei team	- Integrare le competenze di accessibilità digitale nella descrizione delle missioni di ogni parte in causa. - Organizzare sessioni di sensibilizzazione e formazione. - Studiare l'interesse e la fattibilità dell'implementazione di un e-learning per offrire una soluzione formativa disponibile in qualsiasi momento. - Organizzare un monitoraggio delle competenze
2. Mettere a disposizione strumenti e risorse	- Adeguare gli standard interni all'accessibilità. - Fornire istruzioni dettagliate per l'implementazione dell'accessibilità. - Identificare e approvare gli strumenti di supporto alla valutazione. - Facilitare l'accesso a queste risorse e strumenti.

3. Integrare l'accessibilità nelle procedure di progettazione e sviluppo	- Per la progettazione grafica ed ergonomica (UX/UI). - Per gli sviluppi. - Per i test e l'accettazione. - Per il contributo editoriale.
4. Integrare l'accessibilità nelle procedure di acquisto e nei contributi di terze parti	- Per i servizi gestiti direttamente da Euro Disney. - Tramite azioni specifiche sui contenuti forniti da terze parti¹ sotto forma di servizi basati su cloud (SaaS).

Interventi programmatici 2024/2026	Descrizione
5. Organizzare l'implementazione dell'accessibilità	- Organizzare il supporto tramite assistenza esterna per l'accessibilità digitale. - Stabilire indicatori di priorità e monitoraggio. - Organizzare il monitoraggio degli audit di conformità e la pubblicazione delle dichiarazioni di accessibilità. - Incoraggiare l'implementazione dell'accessibilità a livello di Gruppo.

Questi 5 interventi programmatici sono presentati nel dettaglio nel capitolo seguente.

¹ come la soluzione Chat e il Monitoraggio della soddisfazione dell'utente

3. I 5 interventi programmatici dello schema pluriennale

3.1 Intervento programmatico 1) Organizzare il potenziamento delle competenze dei team

Note preliminari

È essenziale migliorare le competenze dei team operativi per garantire che l'accessibilità sia integrata in modo sostenibile e naturale nelle attività digitali.

Tutti i team coinvolti nello sviluppo di strumenti digitali sono interessati:

- Product Manager (PM) e Product Owner (PO), Scrum Master (SM).
- UX designers, UI designers, Product designers.
- Business Analysts.
- Tech lead, sviluppatori/sviluppatrici Web Front.
- Sviluppatori/sviluppatrici di app mobili (iOS, Android).
- Team editoriali.
- Team di test, QA.
- Ecc.

Per favorire questo incremento di competenze sono state individuate le seguenti azioni:

- Definire le competenze da acquisire per ciascun profilo di relatore e i percorsi formativi per acquisirle.
- Integrare le competenze di accessibilità digitale nelle offerte di lavoro e nella formazione dei nuovi arrivati.
- Organizzare l'acquisizione delle competenze e il suo monitoraggio.
- Studiare la possibilità di implementare un e-learning per offrire rapidamente una soluzione formativa sull'accessibilità digitale.
- Altre azioni di supporto da definire (tutoraggio, workshop, ecc.)

Integrare le competenze di accessibilità digitale nella descrizione delle missioni di ogni persona interessata.

Le azioni possono essere svolte a diversi livelli:

- **Nelle offerte di lavoro**

Le offerte di lavoro pubblicate da Euro Disney includeranno un livello desiderato di qualificazione in accessibilità digitale per le professioni digitali.

- **Nelle descrizioni dei ruoli**

Le descrizioni delle mansioni per le professioni digitali che lo richiedono includeranno la responsabilità di implementare l'accessibilità digitale come parte delle mansioni del lavoro.

- **Nei bilanci annuali**

L'accessibilità potrebbe essere l'obiettivo di un obiettivo annuale.

L'accessibilità dovrà inoltre essere integrata nei requisiti di competenze dei consulenti fornitori di servizi, compresi quelli che lavorano offshore.

Organizzare sessioni di sensibilizzazione e formazione

Alla fine del 2022 sono state realizzate le prime sessioni di sensibilizzazione e formazione professionale in materia di accessibilità.

Per supportare l'acquisizione delle competenze saranno realizzate nuove azioni formative, tra cui:

- Sensibilizzazione sull'accessibilità digitale.
 - Azioni di formazione per profilo professionale.
 - Azioni di monitoraggio di acquisizione delle competenze.
- Verrà effettuata una valutazione delle conoscenze per determinare il livello di conoscenza dei dipendenti interessati e verrà predisposto un piano di formazione adeguato alle missioni svolte.

Studiare l'interesse e la fattibilità dell'implementazione di un e-learning

L'e-learning permette di formarsi in qualsiasi momento secondo i propri tempi.

Con un e-learning l'obiettivo è quello di poter rispondere alle diverse sfide legate alla sostenibilità delle competenze di Accessibilità Digitale, ovvero:

- **Permettere la creazione semplice di una base di competenze** iniziale per tutti (base consigliata o obbligatoria, differenziabile in base ai profili).
- Consentire a tutti di **formarsi in qualsiasi momento secondo i propri tempi** sugli elementi di cui si ha bisogno.
- Poter offrire formazione sull'accessibilità digitale nei **percorsi di accoglienza e di formazione per i nuovi arrivati**.

- **Disporre di uno strumento di formazione e tutoraggio, oppure di assistenza nella gestione di corsi di formazione per i referenti AD.**

3.2 Intervento programmatico 2) Fornire strumenti e risorse

Garantire la conformità all'accessibilità degli standard di riferimento interni

Gli standard interni relativi al digitale andranno identificati ¹ e rivisti per assicurarsi che le loro raccomandazioni siano compatibili con le norme di accessibilità.

Se vengono individuate delle incongruenze, si terranno delle discussioni con i team responsabili di questi documenti di riferimento per svilupparli.

Fornire istruzioni dettagliate per l'implementazione dell'accessibilità

Le risorse dovranno coprire le diverse tipologie di contenuti digitali interessati da questo piano pluriennale, quali:

- Siti e applicazioni Web
- Applicazioni mobili.
- Video.
- Documenti Word e PDF generati.
- E-mail di notifica.
- Documenti Print realizzati a partire da InDesign e PDF generati e pubblicati sui siti interessati.
- Varie da definire.

Le risorse pertinenti per Euro Disney andranno identificate, e successivamente dovranno essere implementate delle note informative per l'accessibilità.

Potrebbero essere risorse esistenti o avvisi da creare.

Identificare e approvare gli strumenti per la presa in considerazione dell'accessibilità

Esistono molti programmi software ed estensioni che facilitano l'accessibilità (strumenti di supporto alla valutazione, ausili tecnici utilizzati dalle persone con disabilità, ecc.).

Un elenco di questi strumenti sarà mantenuto e condiviso e saranno intraprese le azioni necessarie per:

¹ Esempi: carta grafica, carta editoriale, standard interni di sviluppo, ecc.

- Verificare se questi strumenti possono essere installati sulle postazioni di lavoro dei dipendenti;
- Organizzare la loro approvazione se necessario;
- Assicurarsi che i fornitori che forniscono consulenti esterni siano a conoscenza dell'elenco degli strumenti che devono essere utilizzabili dai consulenti che intervengono nell'ecosistema Disneyland Paris e che questi strumenti siano disponibili dalla loro postazione di lavoro.

Facilitare l'accesso a queste risorse e a questi strumenti

Per centralizzare e facilitare l'accesso a tutte le risorse e gli strumenti verrà creato uno spazio di Accessibilità Digitale.

3.3 Intervento programmatico 3) Integrare l'accessibilità alle procedure di progettazione e di sviluppo

Per integrare l'accessibilità in modo sostenibile, è necessario tenerne conto in ogni momento in modo nativo. Una delle prime azioni del piano pluriennale sarà quella di definire i risultati attesi e le fasi di verifica intermedia da realizzare, nonché le responsabilità di ciascun soggetto interessato per ogni nuova progettazione e ogni nuovo sviluppo.

3.4 Intervento programmatico 4) Integrare l'accessibilità alle procedure di acquisto e ai contributi di terzi

L'obiettivo sarà quello di integrare di default il requisito dell'accessibilità agli appalti.

Per gli acquisti di competenze, questo includerà:

- Specificare le competenze di accessibilità richieste per entrare a far parte dei team dell'ecosistema Disneyland Paris.
- Ottenere garanzie dal fornitore del servizio per la formazione del personale da esso messo a disposizione.

Per gli acquisti di contenuti SaaS, questo includerà:

- Integrare esplicitamente i requisiti di accessibilità nelle specifiche, nei criteri di classificazione e nella selezione dei contenuti.
- Ottieni visibilità sul posizionamento in termini di accessibilità dei fornitori di contenuti e sui loro obiettivi.
- Garantire la contrattualizzazione degli impegni in materia di accessibilità.

3.5 Intervento programmatico 5) Organizzare l'implementazione dell'accessibilità

Organizzare il supporto attraverso l'assistenza esterna all'accessibilità digitale

Per supportare l'implementazione dell'accessibilità è previsto il ricorso a competenze esterne.

Implementare indicatori di priorità e monitoraggio

Non sarà possibile lavorare contemporaneamente su tutti i corsi e contenuti digitali. Sarà necessario definire criteri di priorità e monitoraggio per seguire la formazione del team e i progressi in termini di accessibilità.

Ogni gruppo di lavoro sarà inoltre responsabile dell'attuazione del piano pluriennale in azioni concrete al proprio livello.

Organizzare il monitoraggio degli audit di conformità e la pubblicazione delle dichiarazioni di accessibilità

Nel breve termine, per tutti i contenuti digitali che non sono stati sottoposti a verifica di conformità, dovrà essere pubblicata la dicitura "Accessibilità digitale: non conforme", insieme alla relativa dichiarazione di accessibilità, al fine di ottemperare ai requisiti normativi.

Ogni entità sarà invitata a condividere con il comitato di monitoraggio i propri progressi, la pianificazione del proprio audit di conformità, nonché le misure correttive che saranno adottate per gestire i contenuti inaccessibili, compreso un calendario per l'attuazione di tali misure, tenendo conto della natura prioritaria dei contenuti più consultati e dei servizi più utilizzati.

Incoraggiare l'implementazione dell'accessibilità

Verrà presentato lo Schema Pluriennale Accessibilità Digitale (SPAD) per l'ecosistema Disneyland Paris affinché tutti i team interessati possano comprenderlo.