



Meerjarenplan 2024-2026 voor de digitale toegankelijkheid van Disneyland Paris

Datum	Versie	Auteur	Opmerkingen
25-01-2024	1	Fabien Fouqueray	

INHOUD

INHOUD	1
1. INLEIDING	2
1.1 Doel van dit document en toepassingsgebied	2
1.2 Wat is digitale toegankelijkheid?	3
1.3 Het digitale toegankelijkheidsbeleid van Euro Disney	5
2. ORGANISATIE EN BEHEER	5
2.1 Benoeming van een digitale toegankelijkheidscoördinator	5
2.2 Een follow-up-comité voor de toegankelijkheid instellen	5
2.3 Organisatie in 5 werkstromen	7
3. DE 5 WERKSTROMEN VAN HET MEERJARENPLAN	9
3.1 (Werkstroom 1) De ontwikkeling van de vaardigheden van de teams organiseren	9
<i>Inleidende opmerkingen</i>	9
<i>De digitale toegankelijkheidsvaardigheden integreren in de taakomschrijving van elke betrokken persoon</i>	9
<i>Bewustmakings- en trainingssessies organiseren</i>	10
<i>De voordelen en haalbaarheid van de invoering van een e-learning analyseren</i>	10

3.2 (Werkstroom 2) Bronnen en hulpmiddelen ter beschikking stellen

..... 11

<i>Interne referentiesystemen in overeenstemming brengen met de toegankelijkheidsvereisten</i>	11
<i>Gedetailleerde handleidingen voor de toegankelijkheid ter beschikking stellen</i>	11
<i>Identificeren en certificeren van hulpmiddelen die helpen bij het inbouwen van toegankelijkheid in de workflow</i>	11
<i>De toegang tot deze bronnen en hulpmiddelen vergemakkelijken</i>	12

3.3 (Werkstroom 3) Toegankelijkheid integreren in de ontwerp- en ontwikkelingsprocedures 12

3.4 (Werkstroom 4) Toegankelijkheid integreren in de inkoopprocedures en bijdragen van derden 12

3.5 (Werkstroom 5) De uitrol van de toegankelijkheid organiseren 13

<i>Een externe digitale toegankelijkheidsassistentie organiseren</i>	13
<i>Indicatoren voor de prioritering en de follow-up invoeren</i>	13
<i>De follow-up van conformiteitsaudits en de publicatie van de toegankelijkheidsverklaringen organiseren</i>	13
<i>De uitrol van de toegankelijkheid stimuleren</i>	13

1. Inleiding

1.1 Doel van dit document en toepassingsgebied

Het doel van dit document is het presenteren en bekend maken van de organisatie die is gevalideerd door Euro Disney Associés S.A.S., de exploitatiemaatschappij van Disneyland Paris ("Euro Disney"), voor het in aanmerking nemen en verbeteren van de toegankelijkheid van de digitale content die wordt geproduceerd in het DisneylandParis.com ecosysteem, met inbegrip van 2 media¹:

- disneylandparis.com en de subdomeinen:
 - Het platform voor de verkoop van toegangstickets:
<https://booktickets.disneylandparis.com/>
 - Het platform voor de verkoop van verblijven (hotel + toegangstickets):
<https://book.disneylandparis.com/https://book.disneylandparis.com/>
 - Het platform voor de verkoop van Disneyland Passen:
<https://tickets.disneylandparis.com/>
 - Het platform voor de reservering van een bezoekdatum:

¹ Content op 2 januari 2024 van

- <https://register.disneylandparis.com/>
 - Het contactcentrum: <https://contact.disneylandparis.com/>
 - Het klantaccount <https://guest.disneylandparis.com/>
 - De betaalpagina's: <https://payment.disneylandparis.com/>
 - De contactformulieren: <https://help.disneylandparis.com/>
- De mobiele applicatie van Disneyland Paris

Het meerjarenplan is een sturingsinstrument voor 3 jaar en heeft als doel **de organisatie en de acties te definiëren die transversaal moeten worden ondernomen om de digitale toegankelijkheid op natuurlijke en duurzame wijze te integreren.**

Elk jaar wordt dit plan uitgewerkt in een gedetailleerd actieplan.

1.2 Wat is digitale toegankelijkheid?

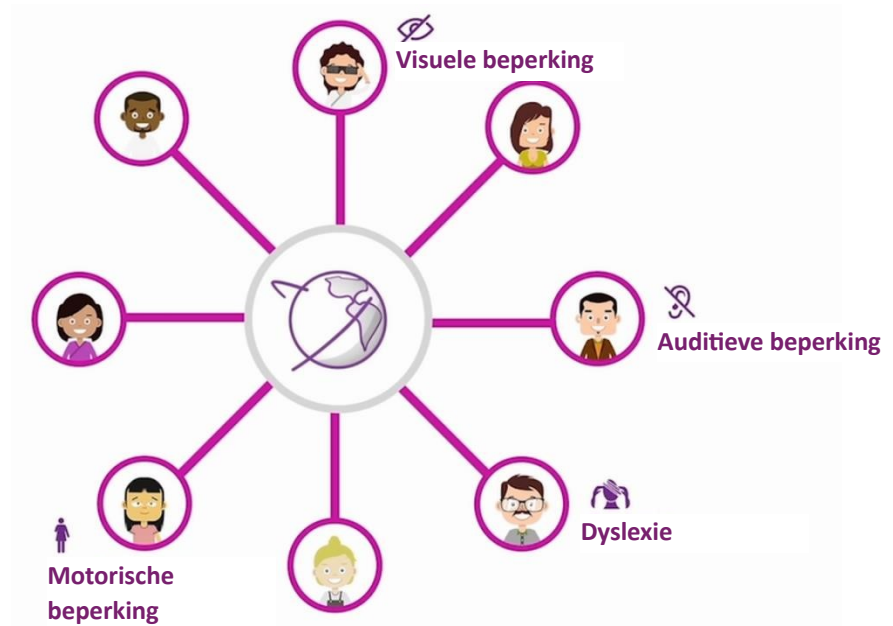
Digitale toegankelijkheid is een reeks **grafische, functionele, technische en redactionele regels** die ervoor moeten zorgen dat de digitale media (documenten, websites, mobiele applicaties, enz.) volledig toegankelijk zijn voor iedereen, in het bijzonder voor mensen met een beperking.

Deze regels zorgen er bijvoorbeeld voor dat de interfaces correct kunnen worden gebruikt:

- Via een toetsenbord, zonder muis;
 - Via een schermlezer (spraaksynthese en/of braille);
-
- Met een aanpassing van de weergave (kleur, tekstgrootte, lettertype, enz.);
 - Zonder geluid (bijvoorbeeld met ondertiteling);
 - Enz.

Toegankelijkheid is nuttig voor veel mensen met een beperking en met name

voor mensen die kleurenblind, dyslectisch, dyspraxisch of lichtgevoelig zijn, of die een visuele of auditieve beperking hebben, of die tremoren of motorische beperkingen hebben die het moeilijk of onmogelijk maken om een muis of toetsenbord te gebruiken.

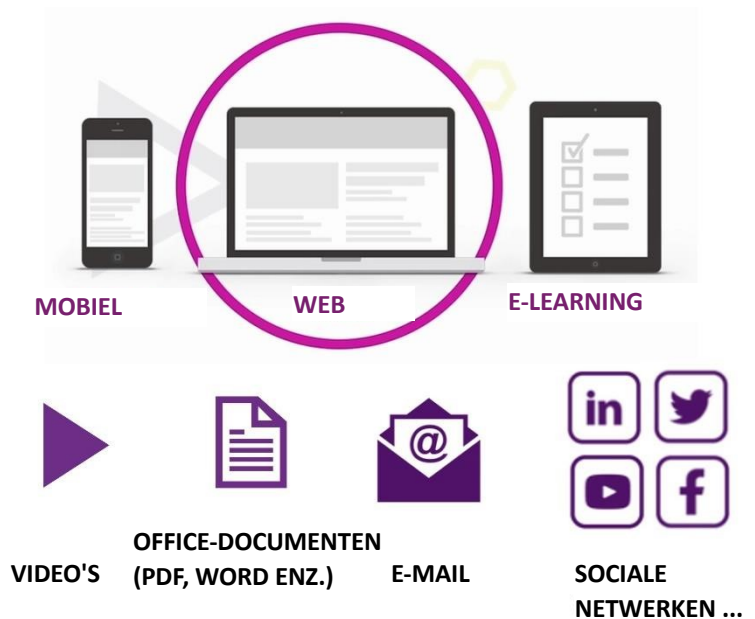


Over het algemeen blijkt digitale toegankelijkheid ook een gemak te zijn voor iedereen. Net zoals een toegankelijk gebouw comfortabeler is voor iedereen, zal een toegankelijker website of applicatie voor iedereen aangenamer zijn om te gebruiken.

De toegankelijkheidsregels gelden voor alle digitale content, ongeacht hoe deze is gegenereerd (via CMS, Framework, kantoorsoftware, DTP-hulpmiddelen, enz.) en ongeacht de uitvoerinterface (HTML/CSS, PDF, enz.).

De digitale toegankelijkheid betreft daarom de hieronder genoemde digitale content (niet-uitputtende lijst):

- Web- en intranetsites en applicaties;
- Mobiele applicaties;
- E-learning modules;
- Video- en audiocontent ;
- PDF-versies van gepubliceerde documenten (folders, brochures, jaarverslagen enz.);
- Office-documenten (vooral Word-documenten);
- Sociale netwerken, e-mails enz.



De Franse referentie voor de toegankelijkheid is het RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)¹. Vanaf februari 2021 is de versie RGAA 4.1 van kracht.

1.3 Euro Disney's inzet voor digitale toegankelijkheid

Euro Disney besteedt bijzondere aandacht aan de digitale conformiteit van de website www.disneylandparis.com.

Sinds januari 2020 wordt gestreefd naar de naleving van het RGAA. Ondersteund door een bedrijf met expertise in digitale toegankelijkheid, heeft Euro Disney gekozen voor een proactieve aanpak om een inclusieve ervaring te bieden voor alle klanten op de website.

Om dit te bereiken, zijn trainingscursussen georganiseerd, evenals de eerste ondersteuning voor de audits van nieuwe componenten en de verificatie van wijzigingen.

Als vervolg op deze eerste acties is het doel van dit plan om een meer gestructureerde aanpak te bieden.

2. Organisatie en beheer

2.1 Benoeming van een digitale toegankelijkheidscoördinator

Euro Disney heeft een coördinator digitale toegankelijkheid (DT) aangesteld om de toegankelijkheid van de website te organiseren, de teams op te leiden en de aanpak intern te promoten. Hij of zij rapporteert aan de Directeur E-commerce.

Intern wordt ook overlegd over de aanstelling van een Coördinator Digitale Toegankelijkheid die verantwoordelijk wordt voor alle digitale content van de groep.

2.2 Een follow-up-comité voor de toegankelijkheid instellen

Het bereiken van duurzame digitale toegankelijkheid vereist:

¹ [Raadpleeg het RGAA online](#). Geldende versie in oktober 2023: RGAA 4.1.2

- **De inzet van de diverse betrokkenen** die bijdragen aan het ontwerpen, ontwikkelen en online plaatsen van digitale content.
- **Een verandering in de organisatie** om bij alle nieuwe projecten rekening te houden met de toegankelijkheid.

Er is een follow-up-comité voor de digitale toegankelijkheid ingesteld om de uitvoering van het meerjarenplan te verzekeren. Het doel van dit comité is:

- De uitvoering van de diverse projecten organiseren, hun voortgang bewaken en waar nodig arbitrerend;
- De uitrol van de toegankelijkheid organiseren en follow-up-indicatoren opzetten;
- De procedures definiëren voor het controleren en beoordelen van de mate waarin rekening is gehouden met toegankelijkheid;
- Actieplannen en jaarverslagen opstellen en publiceren.

Het follow-up-comité bestaat uit relevante vertegenwoordigers van de diverse betrokkenen.

Het follow-up-comité komt eenmaal per jaar bijeen op initiatief van de Coördinator Digitale Toegankelijkheid:¹.

¹ Elke fase omvat 5 sprints van elk 2 weken, voor een totaal van 10 weken.

2.3 De uit te voeren acties organiseren in 5 werkstromen

Werkstromen 2024-2026	Beschrijving
1. De ontwikkeling van de vaardigheden van de teams organiseren	- De digitale toegankelijkheidsvaardigheden integreren in de taakomschrijving van elke betrokkene. - Bewustmakings- en trainingssessies organiseren. - De voordelen en haalbaarheid analyseren van de invoering van een e-learning om op elk moment een training te kunnen aanbieden. - Een follow-up organiseren op de verwerving van de vaardigheden.
2. Bronnen en hulpmiddelen ter beschikking stellen	- Interne referentiesystemen in overeenstemming brengen met de toegankelijkheidsnormen. - Gedetailleerde handleidingen voor de toegankelijkheid ter beschikking stellen. - Evaluatiehulpmiddelen identificeren en certificeren. - De toegang tot deze middelen en bronnen vergemakkelijken.
3. Toegankelijkheid integreren in de ontwerp- en ontwikkelingsprocedures	- Voor grafische en ergonomische ontwerpen (UX/UI). - Voor ontwikkelingen. - Voor tests en gebruikersacceptatietesten. - Voor redactionele elementen.
4. Toegankelijkheid integreren in de inkoopprocedures en bijdragen van derden	- Voor diensten die rechtstreeks door Euro Disney worden beheerd. - Via specifieke acties voor content die door derden wordt geleverd¹ in de vorm van cloud-gebaseerde diensten (SaaS).

¹ Bijvoorbeeld chat-oplossingen en follow-up van gebruikerstevredenheid

Werkstromen 2024-2026	Beschrijving
5. De uitrol van toegankelijkheid organiseren	- Een externe digitale toegankelijkheidsassistentie organiseren. - Indicatoren voor de prioritering en de follow-up invoeren - De follow-up organiseren van de conformiteitsbeoordelingen en de publicatie van de toegankelijkheidsverklaringen. - De uitrol van de toegankelijkheid stimuleren op groepsniveau.

De details van deze 5 werkstromen worden gepresenteerd in het volgende hoofdstuk.

3. De 5 werkstromen van het meerjarenplan

3.1 (Werkstroom 1) De ontwikkeling van de vaardigheden van de teams organiseren

Inleidende opmerkingen

De ontwikkeling van de vaardigheden van de operationele teams is essentieel om de toegankelijkheid op natuurlijke en duurzame wijze te integreren in de digitale activiteiten.

Dit betreft alle teams die betrokken zijn bij de ontwikkeling van digitale hulpmiddelen:

- Product Manager (PM) en Product Owner (PO), Scrum Master (SM);
- UX designers, UI designers, Product designers;
- Business analysts;
- tech lead, Front-end Web developers;
- Mobile developers (iOS, Android);
- Redactieteams;
- Test- en QA-teams;
- enz.

Om de ontwikkeling van deze vaardigheden te bevorderen, zijn de volgende acties geïdentificeerd:

- De te verwerven vaardigheden en de bijbehorende trainingstrajecten definiëren voor elk betrokken profiel.
- De digitale toegankelijkheidsvaardigheden integreren in de vacatures en trainingen voor nieuwe medewerkers.
- De verwerving en follow-up van de vaardigheden organiseren.
- De mogelijkheid onderzoeken om een e-learning te installeren om snel een digitale toegankelijkheidstraining aan te bieden.
- Andere ondersteunende acties die nog moeten worden gedefinieerd (mentoring, workshops, enz.)

De digitale toegankelijkheidsvaardigheden integreren in de taakomschrijving van elke betrokkene

De acties kunnen op diverse niveaus worden ondernomen:

- **Vacatures**

In de vacatures die Euro Disney publiceert voor digitale functies wordt een gewenst kwalificatieniveau in digitale toegankelijkheid vermeld.

- **Functiebeschrijvingen**

In de taakomschrijvingen van digitale functies wordt, indien vereist, de verantwoordelijkheid voor de implementatie van digitale toegankelijkheid vermeld.

- **Jaarverslagen**

De toegankelijkheid kan onderwerp worden van een jaarlijkse doelstelling.

De toegankelijkheid moet ook worden geïntegreerd in de vaardigheidseisen voor externe consultants, waaronder offshore consultants.

Bewustmakings- en trainingssessies organiseren

Eind 2022 zijn de eerste bewustmakings- en trainingssessies over toegankelijkheid uitgevoerd.

Om de verwerving van vaardigheden te ondersteunen, worden nieuwe trainingsinitiatieven gelanceerd:

- Bewustmaking inzake digitale toegankelijkheid.
 - Trainingsinitiatieven per functieprofiel.
 - Acties voor de follow-up van de verwerving van vaardigheden.
- Het kennisniveau van de betrokken medewerkers wordt geëvalueerd en er wordt een trainingsplan opgesteld dat is afgestemd op de uit te voeren taken.

De voordelen en haalbaarheid van de invoering van een e-learning analyseren

Met e-learning kan iedereen op elk moment en in hun eigen tempo leren.

Het doel van een e-learning is beantwoorden aan de diverse uitdagingen inzake het waarborgen op lange termijn van digitale toegankelijkheidsvaardigheden:

- **Eenvoudig een basis van vaardigheden creëren** voor iedereen (een aanbevolen of verplichte basis die kan verschillen afhankelijk van het profiel).
- Iedereen in staat stellen om de gewenste **training op elk moment en in hun eigen tempo** te volgen.
- Een training in digitale toegankelijkheid aanbieden als onderdeel van het **introductie- en trainingsprogramma voor nieuwe medewerkers.**
- **Het aanbieden van een trainings- en instructietool, of een hulpmiddel die DA-coördinatoren helpt bij het geven van trainingen.**

3.2 (Werkstroom 2) Bronnen en hulpmiddelen ter beschikking stellen

Interne referentiesystemen in overeenstemming brengen met de toegankelijkheidsvereisten

Interne richtlijnen over digitale aspecten moeten worden geïdentificeerd¹ en geanalyseerd om te controleren of hun aanbevelingen verenigbaar zijn met de toegankelijkheidsregels.

Waar inconsistenties worden vastgesteld, moet de evolutie van deze referentiedocumenten worden besproken met de verantwoordelijke teams.

Gedetailleerde handleidingen voor de toegankelijkheid ter beschikking stellen.

De middelen moeten de diverse soorten digitale content dekken waarop dit meerjarenplan betrekking heeft, zoals:

- Websites en webapplicaties;
- Mobiele applicaties;
- Video's;
- Gegenerateerde Word- en PDF-documenten;
- Notificatie-e-mails;
- Print-documenten geproduceerd met InDesign en gegenereerde en gepubliceerde PDF-documenten op de betreffende sites;
- Andere (nog te definiëren).

Relevante middelen voor Euro Disney moeten worden geïdentificeerd waarna toegankelijkheidsrichtlijnen worden opgesteld.

Dit kunnen bestaande middelen zijn of nieuwe richtlijnen die moeten worden ontwikkeld.

Identificeren en certificeren van hulpmiddelen die helpen bij het inbouwen van toegankelijkheid in de workflow

Er is een breed scala aan software en uitbreidingen beschikbaar die kunnen helpen toegankelijkheid in het werkproces te integreren (zoals evaluatietools, technische hulpmiddelen gebruikt door mensen met een beperking, enz.)

Een lijst van deze hulpmiddelen wordt bijgehouden en verspreid en de nodige acties worden ondernomen om:

¹ Voorbeelden: grafisch charter, redactioneel charter, interne ontwikkelingsnormen, enz.

- Te controleren of deze hulpmiddelen kunnen worden geïnstalleerd op de werkplekken van de medewerkers;
- Zo nodig hun certificering te organiseren;

Ervoor te zorgen dat dienstverleners die externe consultants leveren op de hoogte zijn van de lijst met hulpmiddelen die beschikbaar moeten zijn voor consultants die

werken voor het Disneyland Paris ecosysteem. Deze hulpmiddelen moeten beschikbaar zijn vanaf hun werkplekken.

De toegang tot deze bronnen en hulpmiddelen vergemakkelijken

Om alle bronnen en hulpmiddelen te centraliseren en de toegang hiertoe te vergemakkelijken, wordt een platform voor digitale toegankelijkheid gecreëerd.

3.3 (Werkstroom 3) Toegankelijkheid integreren in de ontwerp- en ontwikkelingsprocedures

Om de toegankelijkheid duurzaam te integreren, moet deze vanaf het begin in aanmerking worden genomen. Een van de eerste acties van het meerjarenplan is het definiëren van de te leveren producten en de tussentijds uit te voeren verificatiefasen en de verantwoordelijkheden van elke stakeholder voor elk nieuw ontwerp en elke nieuwe ontwikkeling.

3.4 (Werkstroom 4) Toegankelijkheid integreren in de inkoopprocedures en

bijdragen van derden

Het doel is om de toegankelijkheidseis standaard op te nemen in de contracten.

Voor de inkoop van vaardigheden betekent dit met name:

- De toegankelijkheidsvaardigheden specificeren die worden vereist om deel uit te maken van het ecosysteem van Disneyland Paris.
- Garanties verkrijgen van de dienstverlener inzake de training van de ter beschikking gestelde medewerkers.

Voor de inkoop van SaaS-content betekent dit met name:

- Toegankelijkheidseisen expliciet integreren in aanbestedingseisen, scoringscriteria en contentselecties.
- Zicht krijgen op de toegankelijkheidspositionering van de contentaanbieders en hun doelstellingen.

- Ervoor zorgen dat toegankelijkheidstoezeggingen contractueel worden vastgelegd.

3.5 (Werkstroom 5) De uitrol van de toegankelijkheid organiseren

Een externe digitale toegankelijkheidsassistentie organiseren

Er is externe expertise gepland om de uitrol van de toegankelijkheid te ondersteunen.

Indicatoren voor de prioritering en de follow-up invoeren

Het is niet mogelijk om gelijktijdig te werken aan alle digitale trajecten en content. Criteria voor de prioritering en follow-up zullen worden vastgesteld om de training en vooruitgang van de toegankelijkheid te monitoren.

Elk team krijgt de verantwoordelijkheid om het meerjarenplan te vertalen naar concrete acties op eigen niveau.

De follow-up van de conformiteitsbeoordelingen en de publicatie van

toegankelijkheidsverklaringen organiseren

Op korte termijn moet voor alle digitale content waarvan de conformiteit niet is beoordeeld de mededeling "Digitale toegankelijkheid: niet conform" worden gepubliceerd, samen met de bijbehorende toegankelijkheidsverklaring, om te voldoen aan de wettelijke vereisten.

Elke entiteit wordt gevraagd om het follow-up-comité te informeren over de stand van zaken, de planning van de conformiteitsbeoordeling en de uit te voeren corrigerende maatregelen voor de aanpassing van niet-toegankelijke content, met een tijdschema voor de realisatie van deze maatregelen en rekening houdend met het prioritaire karakter van de meest geraadpleegde content en de meest gebruikte diensten.

De uitrol van de toegankelijkheid stimuleren

Het Meerjarenplan Digitale Toegankelijkheid (MPDT) voor het Disneyland Paris ecosysteem zal worden gepresenteerd aan alle betrokken teams.