



Disneyland Paris' flerårig plan for digital tilgængelighed 2024-2026

Dato	Version	Forfatter	Kommentarer
25/01/2024	1	Fabien Fouqueray	

INDHOLDSFORTEGNELSE

INDHOLDSFORTEGNELSE	1
1. INDLEDNING	2
1.1 Formål med dette dokument og anvendelsesområde	2
1.2 Hvad er digital tilgængelighed?	3
1.3 Euro Disneys engagement i digital tilgængelighed	5
2. ORGANISATION OG LEDELSE	5
2.1 Udnævnelse af en digital tilgængelighedsansvarlig	5
2.2 Oprettelse af et monitoreringsudvalg for tilgængelighed	5
2.3 Organiseret i 5 indsatsområder	7

3.	DE 5 OPGAVER I DEN FLERÅRIGE PLAN	9
3.1 (Opgave 1) Organisering af udvikling af teamfærdigheder	9	
<i>Indledende bemærkninger</i>	<i>9</i>	
<i>Inkludere færdigheder i digital tilgængelighed i jobbeskrivelserne for</i>		
<i>alle berørte personer</i>	<i>9</i>	
<i>Organisere bevidstgørelses- og træningssessioner</i>	<i>10</i>	
<i>Vurdere fordelene ved og muligheden for at implementere et e-læringssystem</i>	<i>10</i>	
3.2 (Opgave 2) Stille værktøjer og ressourcer til rådighed	11	
<i>Bringe interne referencesystemer i overensstemmelse med tilgængelighedskravene</i>	<i>11</i>	
<i>Give detaljerede instruktioner til implementering af tilgængelighed</i>	<i>11</i>	
<i>Identificere og certificere værktøjer, der hjælper med at tage hensyn til</i>		
<i>tilgængelighed</i>	<i>11</i>	
<i>Lette adgangen til disse ressourcer og værktøjer</i>	<i>12</i>	
3.3 (Opgave 3) Integrere tilgængelighed i design og udvikling	12	
3.4 (Opgave 4) Integrere tilgængelighed i indkøbsprocedurer og		
bidrag fra tredjeparter	12	
3.5 (Opgave 5) Organisere udrulningen af tilgængelighed	13	
<i>Organisere støtte fra ekstern hjælp til digital tilgængelighed.</i>	<i>13</i>	
<i>Opstille prioriterings- og monitoreringsindikatorer</i>	<i>13</i>	
<i>Organisere monitorering af compliance-audits og offentliggøre erklæringer</i>		
<i>om tilgængelighed</i>	<i>13</i>	
<i>Tilskynde til udrulning af tilgængelighed</i>	<i>13</i>	

1. Indledning

1.1 Formål med dette dokument og anvendelsesområde

Formålet med dette dokument er at præsentere og informere om den organisation, der er valideret af Euro Disney Associés S.A.S., driftsselskabet for Disneyland Paris (»Euro Disney«), for at tage hensyn til og forbedre tilgængeligheden af det digitale indhold, der produceres som en del af DisneylandParis.com-økosystemet, herunder to medier¹ :

- disneylandparis.com og dets underdomæner:
 - Platformen til billetsalg
Parker: <https://booktickets.disneylandparis.com/>
 - Platform for salg af Hotelophold + Billetter
Parker: <https://book.disneylandparis.com/>

¹ Indhold den 2. januar 2024

- Disneylands salgsplatform
Adgangskort: <https://tickets.disneylandparis.com/>
- Platform til adgangsreservation:
<https://register.disneylandparis.com/>
- Kontaktcenter: <https://contact.disneylandparis.com/>
- Kundekonto: <https://guest.disneylandparis.com/>
- Betalingssider: <https://payment.disneylandparis.com/>
- Kontaktformularer: <https://help.disneylandparis.com/>
- Disneylands mobilapplikation

Flerårsplanen er et 3-årigt styringsredskab, der har til formål at definere **organisationen og de tiltag, der skal gøres over hele linjen for at gøre det muligt at integrere digital tilgængelighed på en naturlig og varig måde.**

Hvert år vil planen blive omsat til en detaljeret årlig handlingsplan.

1.2 Hvad er digital tilgængelighed?

Digital tilgængelighed er et sæt **grafiske, funktionelle, tekniske og redaktionelle regler**, der skal sikre, at digitale medier (dokumenter, web, mobilapplikationer osv.) er fuldt tilgængelige for alle, især personer med handicap.

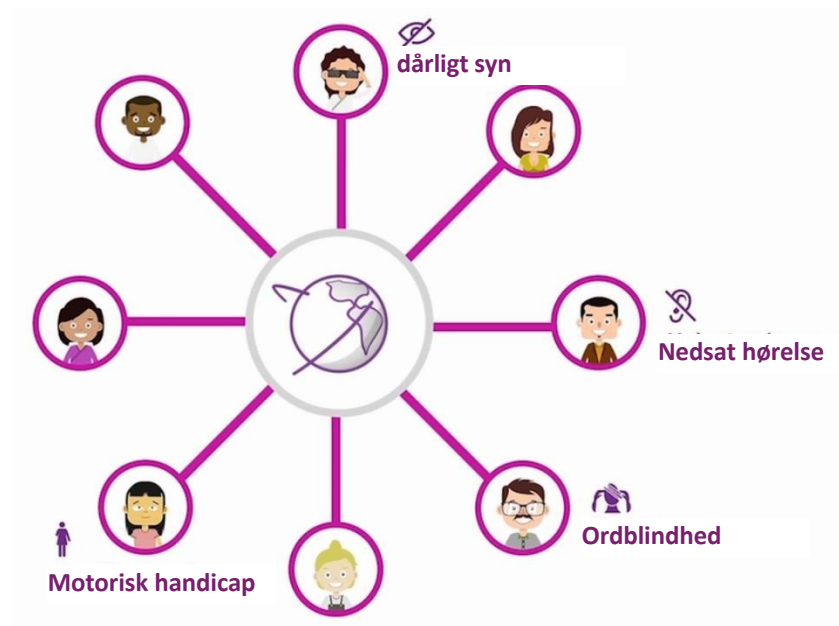
Disse regler sikrer for eksempel, at grænseflader bruges korrekt:

- På tastaturet, uden musen
- Med en skærmlæser (stemmesyntese og/eller brailleskrift)

-
- Ved at tilpasse displayet (ændre farve, tekststørrelse, skrifttype osv.)
 - Uden lyd (f.eks. med undertekster)
 - M.fl.

Tilgængelighed er nyttig for mange med et handicap eller en begrænsning samt

især for personer, der er farveblinde, ordblinde eller dyspraktiske, lysfølsomme, blinde eller svagtseende, døve eller hørehæmmede, eller som har rystelser eller et motorisk handicap, der gør det vanskeligt eller umuligt at bruge en mus eller et tastatur.



Generelt viser digital tilgængelighed sig at være en fordel for alle. Ligesom en tilgængelig bygning vil være mere komfortabel for alle, vil et mere tilgængeligt websted eller applikation være mere behagelig at bruge for alle.

Tilgængelighedsreglerne gælder for alt digitalt indhold, uanset hvordan det er genereret (softwarepakke, CMS, Framework, kontorautomatiserings- eller DTP-værktøjer osv.), og uanset output-grænsefladen (HTML/CSS, PDF osv.).

Følgende digitale indhold er derfor berørt af digital tilgængelighed (ikke-udtømmende liste):

- Web og applikationer samt intranetsider
- Mobilapplikationer
- E-læringsmoduler
- Videoer og lydindhold
- PDF-versioner af udgivelsesdokumenter (foldere, brochurer, årsrapporter osv.)
- Office-dokumenter (især Word-dokumenter).
- Sociale netværk, e-mails...



De vejledende tilgængelighedsregler i Frankrig er kendt som RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)¹. Den version, der har været gældende siden februar 2021, er RGAA 4.1.

1.3 Euro Disneys engagement i digital tilgængelighed

Euro Disney er særlig omhyggelig med at sikre, at dets websted overholder de digitale krav. www.disneylandparis.com.

Siden januar 2020 har der været krav til overholdelse af RGAA. Med støtte fra en virksomhed med ekspertise i digital tilgængelighed har Euro Disney valgt en proaktiv tilgang til at give alle sine kunder en inkluderende oplevelse på sit websted.

For at nå dette mål er der arrangeret indledende træningskurser samt indledende støtte til auditering af nye komponenter og verificering af ændringer.

I forlængelse af disse indledende initiativer er målet med planen at skabe en mere struktureret tilgang.

2. Organisation og ledelse

2.1 Udnævnelse af en digital tilgængelighedsansvarlig

Euro Disney har udnævnt en koordinator for digital tilgængelighed (DT) til at organisere webstedets tilgængelighed, uddanne teams og fremme tilgangen internt. Den pågældende refererer til direktøren for e-handel.

Der er også interne drøftelser i gang om udnævnelsen af en digital tilgængelighedsansvarlig med ansvar for hele koncernens digitale indhold.

2.2 Oprettelse af et monitoreringsudvalg for tilgængelighed

At tage langsigtet hensyn til digital tilgængelighed kræver:

- **Inddragelse af de forskellige interessenter**, der er involveret i at designe, udvikle og lægge digitalt indhold online.

¹ [Læs RGAA online](#). Gældende version oktober 2023 : RGAA 4.1.2

- **En organisationsændring**, så der tages højde for tilgængelighed i alle nye projekter.

Der er nedsat et monitoreringsudvalg for digital tilgængelighed, som skal sikre, at den flerårige plan gennemføres. Dens mål er:

- at organisere gennemførelsen af de forskellige projekter, overvåge deres fremskridt og intervenere, hvor det er nødvendigt.
- at organisere udrulningen af tilgængelighed og opstille monitoreringsindikatorer.
- at definere procedurerne for monitorering og vurdering af, i hvilket omfang der er taget hensyn til tilgængelighed.
- at udarbejde og offentliggøre handlingsplaner og årsrapporter.

Monitoreringsudvalget består af relevante repræsentanter for de forskellige interessenter.

Monitoreringsudvalget mødes en gang per trin¹ på DT-koordinatorens initiativ.

¹ Hvert trin består af 5 korte sessioner på 2 uger hver, i alt 10 uger.

2.3 Organiseret i 5 indsatsområder

Opgaver 2024/2026	Beskrivelse
1. Organisering af udvikling af teamfærdigheder	- Inkludering af færdigheder i digital tilgængelighed i jobbeskrivelsen for hver enkelt person. - Organisering af bevidstgørelses- og træningssessioner. - Undersøgelse af fordelene ved og muligheden for at anvende e-læring til at tilbyde en uddannelsesløsning, der er tilgængelig på alle tidspunkter. - Organisering af monitorering af tilegnelse af færdigheder.
2. Stille værktøjer og ressourcer til rådighed	- Bringe interne referencesystemer i overensstemmelse med tilgængelighedsstandarder. - Give detaljerede instruktioner til implementering af tilgængelighed. - Identificere og certificere vurderingsværktøjer. - Lette adgangen til disse ressourcer og værktøjer.
3. Integrering af tilgængelighed i design- og udviklingsprocedurer	- Til grafisk og ergonomisk design (UX/UI). - Til udvikling. - Til tests og fremgangsmåder. - Til det redaktionelle bidrag.
4. Integrering af tilgængelighed i indkøbsprocedurer og bidrag fra tredjeparter	- For tjenesteydelser, der administreres direkte af Euro Disney. - Via specifikke handlinger for indhold, der leveres af tredjeparter¹ i form af cloudbaserede tjenester (SaaS).

¹ som f.eks. chatløsninger og overvågning af brugertilfredshed

Opgaver 2024/2026	Beskrivelse
5. Organisering af udrulning af tilgængelighed	- Organisere ekstern støtte til digital tilgængelighed. - Opstille prioriterings- og monitoreringsindikatorer. - Organisere monitorering af overensstemmelses-audits og offentliggørelse af tilgængelighedserklæringer. - Tilskynde til udrulning af tilgængelighed på koncernniveau.

Disse 5 opgaver præsenteres i detaljer i næste kapitel.

3. De 5 opgaver i den flerårige plan

3.1 (Opgave 1) Organisering af udvikling af teamfærdigheder

Indledende bemærkninger

Det er vigtigt at øge kompetencerne i de operationelle teams, hvis tilgængelighed skal blive en naturlig og varig del af de digitale aktiviteter.

Det gælder for alle teams, der er involveret i udviklingen af digitale værktøjer:

- Product Manager (PM) og Product Owner (PO), Scrum Master (SM).
- UX-designere, UI-designere, produktdesignere.
- Forretningsanalytikere.
- Teknisk leder, front-end webudviklere.
- Mobiludviklere (iOS, Android).
- Redaktionelle teams.
- Testteams, QA.
- M.fl.

Følgende tiltag er blevet identificeret for at fremme denne opkvalificering:

- Definere de færdigheder, der skal erhverves for hver interessentprofil, og uddannelsen til at erhverve dem.
- Indarbejde digitale tilgængelighedsfærdigheder i jobtilbud og uddannelse for nytilkomne.
- Organisere og overvåge færdighedstilegnelse.
- Undersøge muligheden for at installere et e-læringssystem for at give en hurtig uddannelsesløsning for digital tilgængelighed.
- Andre støtteinitiativer, der skal defineres (mentorordninger, workshops osv.)

Inkludere digitale tilgængelighedskompetencer i jobbeskrivelsen for hver berørt person

Der kan handles på forskellige niveauer:

• I jobtilbud

Jobtilbud fra Euro Disney vil indeholde et ønsket kvalifikationsniveau i digital tilgængelighed for digitale erhverv.

• I jobbeskrivelserne

Jobbeskrivelser for digitale erhverv, der kræver det, vil omfatte ansvaret for at implementere digital tilgængelighed som en del af jobbets ansvarsområde.

- **I de årlige rapporter**

Tilgængelighed vil kunne være et årligt mål.

Tilgængelighed skal også integreres i kompetencekravene til tjenesteudbydere, herunder offshorekonsulenter.

Organisere bevidstgørelses- og træningssessioner

De første bevidstgørelses- og forretningstræningssessioner om tilgængelighed blev afholdt i slutningen af 2022.

For at støtte erhvervelsen af færdigheder vil der blive lanceret nye uddannelsesinitiativer, herunder:

- Øget bevidsthed om digital tilgængelighed.
- Uddannelsesinitiativer efter jobprofil.
- Tiltag for at følge op på tilegnelsen af færdigheder.

Der vil blive foretaget en vidensvurdering for at fastslå de berørte medarbejderes vidensniveau, og der vil blive udarbejdet en uddannelsesplan, der er tilpasset de opgaver, de udfører.

Vurdere fordelene ved og muligheden for at implementere et e-læringssystem

Med e-læring kan man lære når som helst og i sit eget tempo.

Målet med e-læring er at give et svar på de forskellige udfordringer, der er involveret i at sikre den langsigtede fremtid for færdigheder inden for digital tilgængelighed:

- **Gøre det muligt at oprette en indledende færdighedsbase** for alle (en anbefalet eller obligatorisk base, som kan differentieres efter profil).
- Gøre det muligt for alle at tage den uddannelse, de har brug for, **når som helst og i deres eget tempo**.
- Tilbyde træning i digital tilgængelighed som en del af **introduktions- og træningsprogrammet for nytilkomne**.
- **At have et trænings- og vejledningsværktøj eller et værktøj til at hjælpe med at køre træningskurser for DT-referenter.**

3.2 (Opgave 2) Stille værktøjer og ressourcer til rådighed

Bringe interne referencesystemer i overensstemmelse med tilgængelighedskravene

Interne digitale retningslinjer bør identificeres og gennemgås¹ for at sikre, at anbefalingerne er kompatible med tilgængelighedsreglerne.

Hvis der konstateres uoverensstemmelser, vil der blive ført drøftelser med de teams, der har ansvaret for disse referencedokumenter, for at sikre, at de udvikles.

Give detaljerede instruktioner til implementering af tilgængelighed

Ressourcerne skal dække de forskellige typer af digitalt indhold, der er omfattet af den flerårige plan, f.eks:

- Websteder og webapplikationer.
- Mobilapplikationer.
- Videoer.
- Genererede Word- og PDF-dokumenter.
- E-mailmeddelser.
- Printdokumenter produceret ved hjælp af InDesign og PDF genereret og offentliggjort på de pågældende websteder.
- Andre, der skal defineres.

Relevante ressourcer for Euro Disney vil blive identificeret, og derefter vil der blive indført retningslinjer for tilgængelighed.

Det kan være eksisterende ressourcer eller meddelelser, der skal oprettes.

Identificere og certificere værktøjer, der hjælper med at tage hensyn til tilgængelighed

Der findes en lang række software og udvidelser, som kan hjælpe med til at tage hensyn til tilgængelighed (vurderingsværktøjer, tekniske hjælpemidler, som bruges af handicappede osv.).

En liste over disse værktøjer vil blive vedligeholdt og delt, og der vil blive truffet de nødvendige foranstaltninger for at:

- Tjekke, om disse værktøjer kan installeres på medarbejdernes arbejdsstationer
- Organisere deres certificering, hvis det er nødvendigt

¹ Eksempler: grafisk charter, redaktionelt charter, interne udviklingsstandarder osv.

- Sørge for, at serviceudbydere, der leverer eksterne konsulenter, er opmærksomme på listen over værktøjer, der skal bruges af konsulenter, der

arbejder for Disneyland Paris' økosystem, og at disse værktøjer er tilgængelige fra deres arbejdsstationer.

Lette adgangen til disse ressourcer og værktøjer

For at centralisere og lette adgangen til alle ressourcer og værktøjer vil der blive oprettet et område for digital tilgængelighed.

3.3 (Opgave 3) Integrering af tilgængelighed i design- og udviklingsprocedurer

og udvikling

For at integrere tilgængelighed på en varig måde skal der hele tiden tages hensyn til den. En af de første handlinger i den flerårige plan vil være at definere de leverancer og mellemliggende verifikationsfaser, der skal udføres, og de enkelte interessenters ansvar for ethvert nyt design og udvikling.

3.4 (Opgave 4) Integrering af tilgængelighed i indkøbsprocedurer og bidrag fra tredjeparter

Målet er at indarbejde tilgængelighedskravet i kontrakterne som standard.

For indkøb af færdigheder vil dette især indebære:

- Angive de tilgængelighedskompetencer, der kræves for at deltage i Disneyland Paris' økosystemteams.
- Få garantier fra tjenesteudbyderen om, at denne vil uddanne det personale, der stilles til rådighed.

For køb af SaaS-indhold vil dette indebære:

- Inkludere eksplicit tilgængelighedskrav i specifikationer, bedømmelseskriterier og valg af indhold.
- Få overblik over indholdsudbydernes tilgængelighedspositionering og deres mål.
- Sørge for, at tilgængelighedsforpligtelser er aftalt i kontrakten.

3.5 (Opgave 5) Organisere udrulningen af tilgængelighed

Organisere støtte fra ekstern hjælp til digital tilgængelighed

Der er planlagt ekstern ekspertise til støtte for udrulningen af tilgængelighed.

Opstille prioriterings- og monitoreringsindikatorer

Det vil ikke være muligt at arbejde med alle de digitale veje og indhold på samme tid. Der skal defineres prioriterings- og monitoreringskriterier for at følge teamtræning og fremskridt med hensyn til tilgængelighed.

Hver gruppe vil også være ansvarlig for at omsætte flerårsplanen til konkrete handlinger på eget niveau.

Organisere monitorering af compliance-audit og offentliggørelsen af

tilgængelighedserklæringer

På kort sigt skal ordene »Digital tilgængelighed: ikke i overensstemmelse« offentliggøres sammen med den tilsvarende tilgængelighedserklæring for alt digitalt indhold, der ikke har gennemgået en overensstemmelses-audit, for at overholde lovkravene.

Hver enhed vil blive opfordret til at dele sine fremskridt med monitoreringsudvalget, planlægningen af sin overensstemmelses-audit og de korrigerende foranstaltninger, der vil blive truffet for at håndtere ikke-tilgængeligt indhold, herunder en tidsplan for implementering af disse foranstaltninger under hensyntagen til den prioriterede karakter af det indhold, der er mest konsulteret, og de tjenesteydelser, der bruges mest.

Tilskyndelse til udrulning af tilgængelighed

Den flerårige plan for digital tilgængelighed for Disneyland Paris' økosystem vil blive præsenteret for alle de berørte teams.