



Esquema Plurianual de Accesibilidad Digital 2024-2026 de Disneyland Paris

Fecha	Versión	Autor	Comentarios
25/01/2024	1	Fabien Fouqueray	

ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 Objetivo de este documento y perímetro de aplicación	2
1.2 ¿Qué es la accesibilidad digital?	3
1.3 El compromiso de Euro Disney en favor de la accesibilidad digital	5
2. ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA	6
2.1 Nombramiento de un referente de accesibilidad digital	6
2.2 Puesta en marcha de un comité de seguimiento de la accesibilidad	6
2.3 División de las acciones a realizar en 5 tareas	7

3.	LAS 5 TAREAS DEL ESQUEMA PLURIANUAL	9
3.1 (Tarea 1)	Organizar la mejora de las competencias de los equipos	9
	<i>Observaciones preliminares</i>	<i>9</i>
	<i>Integrar las competencias de accesibilidad digital en la descripción de las misiones de cada persona implicada</i>	<i>9</i>
	<i>Organizar sesiones de sensibilización y formación</i>	<i>10</i>
	<i>Estudiar el interés y la viabilidad de implementar un módulo de aprendizaje electrónico.....</i>	<i>10</i>
3.2 (Tarea 2)	Poner a disposición herramientas y recursos	11
	<i>Adaptar las referencias internas a los requisitos de accesibilidad</i>	<i>11</i>
	<i>Poner a disposición avisos detallados de implantación de la accesibilidad</i>	<i>11</i>
	<i>Identificar y homologar herramientas de ayuda a la adopción de la accesibilidad</i>	<i>11</i>
	<i>Facilitar el acceso a recursos y herramientas</i>	<i>12</i>
3.3 (Tarea 3)	Integrar la accesibilidad en los procedimientos de diseño y desarrollo	12
3.4 (Tarea 4)	Integrar la accesibilidad en los procedimientos de compras y las aportaciones de terceros	12
3.5 (Tarea 5)	Organizar la implantación de la accesibilidad	13
	<i>Organizar un acompañamiento mediante una asistencia externa para la accesibilidad digital</i>	<i>13</i>
	<i>Implantar unos indicadores de priorización y seguimiento</i>	<i>13</i>
	<i>Organizar el seguimiento de las auditorías de conformidad y la publicación de las declaraciones de accesibilidad</i>	<i>13</i>
	<i>Fomentar la implantación de la accesibilidad</i>	<i>13</i>

1. Introducción

1.1 Objetivo de este documento y perímetro de aplicación

Este documento tiene por objetivo presentar y compartir la organización validada por la empresa Euro Disney Associés S.A.S., empresa de explotación de Disneyland Paris («Euro Disney»), para incorporar y mejorar la accesibilidad de los contenidos digitales que genera dentro del marco del ecosistema DisneylandParis.com que incluye 2 soportes¹:

- disneylandparis.com y sus subdominios:
 - La plataforma de venta de Entradas a los Parques:
<https://booktickets.disneylandparis.com/>
 - La plataforma de venta de Paquetes Hotel + Entradas Parques: <https://book.disneylandparis.com/>

¹ Contenidos a fecha de 2 de enero de 2024

- La plataforma de venta de Disneyland
Pass: <https://tickets.disneylandparis.com/>
- La plataforma de reserva de acceso:
<https://register.disneylandparis.com/>
- El centro de contacto: <https://contact.disneylandparis.com/>
- La cuenta de cliente: <https://guest.disneylandparis.com/>
- Las páginas de pago: <https://payment.disneylandparis.com/>
- Los formularios de contacto: <https://help.disneylandparis.com/>
- La aplicación móvil Disneyland Paris

Auténtica herramienta de gestión a 3 años, el esquema plurianual pretende definir **la organización y las acciones a poner en marcha de manera transversal para permitir la integración nativa y duradera de la accesibilidad digital**.

Cada año, este esquema se traducirá en un plan de acción anual detallado.

1.2 ¿Qué es la accesibilidad digital?

La accesibilidad digital es un conjunto de **reglas gráficas, funcionales, técnicas y redaccionales** que permite garantizar que los soportes digitales (documentos, páginas web, aplicaciones móviles, etc.) sean perfectamente accesibles para todos y, en especial, para las personas en situación de discapacidad.

Por ejemplo, estas reglas permiten que las interfaces se utilicen de forma correcta:

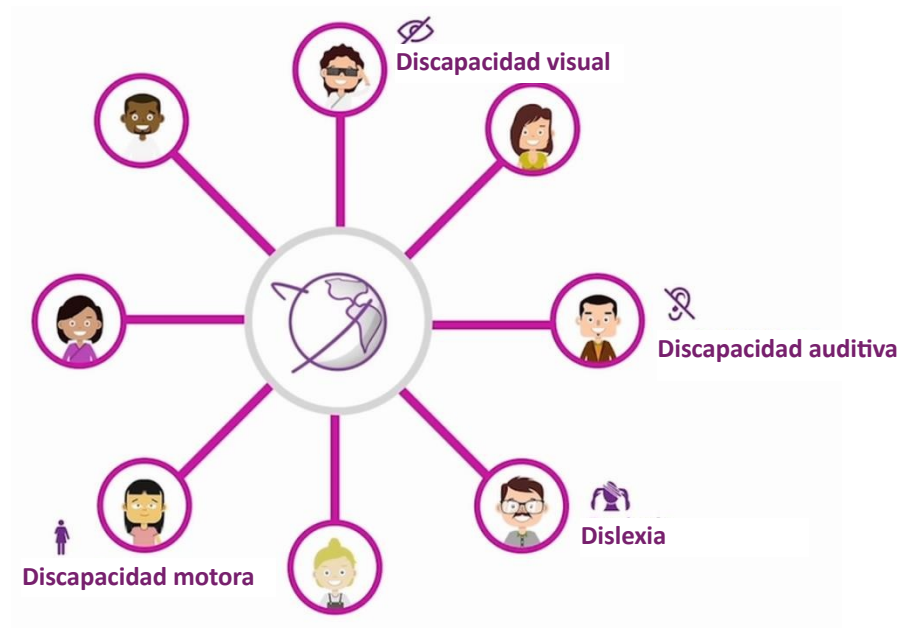
- Con el teclado, sin el ratón;
- Con un lector de pantalla (síntesis vocal y/o braille);

-
- Mediante la personalización de la visualización (cambio de color, de tamaño de texto, de fuente, de caracteres, etc.);
 - Sin sonido (por ejemplo, con subtítulos);
 - Etc.

La accesibilidad resulta muy útil para muchas personas que conviven con una discapacidad o una limitación y, principalmente,

a las personas daltónicas, disléxicas o dispráxicas, a las personas fotosensibles, invidentes o con alguna discapacidad visual, a las personas sordas o con alguna discapacidad auditiva y a aquellas que

padecen temblores o una discapacidad motora que complica o hace imposible el uso de un ratón o de un teclado.



De manera general, la accesibilidad digital pretender ser también una fuente de confort para todas las personas. Al igual que un edificio accesible resultará más cómodo para todo el mundo, una página web o una aplicación más accesible será más agradable de utilizar para todos.

Las reglas de accesibilidad se pueden aplicar a todos los contenidos digitales, sea cual sea la forma en que se generen estos contenidos (software profesional, CMS, Framework, herramientas ofimáticas o de PAO, etc.) y sea cual sea la interfaz de restitución (HTML/CSS, PDF, etc.).

Los contenidos digitales siguientes también se ven afectados por la aplicación de la accesibilidad digital (lista no exhaustiva):

- Sitios y aplicaciones web e intranet;
- Aplicaciones móviles;
- Módulos de aprendizaje electrónico;
- Vídeos y contenidos de audio;
- Versiones PDF de los documentos de edición (desplegables, folletos, informes anuales, etc.);
- Documentos ofimáticos (y, en especial, los documentos Word).
- Redes sociales, correo electrónico, etc.



Las reglas de accesibilidad que sirven de referencia en Francia reciben el nombre de RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)¹. La versión en vigor desde febrero de 2021 es el RGAA 4.1.

1.3 El compromiso de Euro Disney en favor de la accesibilidad digital

La empresa Euro Disney presta una atención muy especial a la adaptación de su página web www.disneylandparis.com a los preceptos de la accesibilidad digital.

Desde enero de 2020, se ha comprometido con un proceso dirigido a respetar el RGAA. Con el apoyo de una empresa experta en accesibilidad digital, Euro Disney ha adoptado un enfoque proactivo para ofrecer una experiencia inclusiva a todos sus clientes en su página web.

Para alcanzar este objetivo, se han organizado los primeros cursos de formación, así como los primeros dispositivos de apoyo para llevar a cabo la auditoría de los nuevos componentes y la verificación de las modificaciones.

¹ [Consultar el RGAA online](#). Versión en vigor en octubre de 2023: RGAA 4.1.2

Una vez llevadas a cabo estas primeras medidas, este esquema pretende estructurar mejor el proceso.

2. Organización y gobernanza

2.1 Nombramiento de un referente de accesibilidad digital

Euro Disney ha designado a un coordinador de accesibilidad digital (AD) para organizar la implantación de la accesibilidad en el sitio web, la formación de los equipos y la difusión de la iniciativa a nivel interno. Es un cargo dependiente del director de comercio electrónico.

También se han iniciado conversaciones internas para organizar el nombramiento de un referente de accesibilidad digital para todos los contenidos digitales del Grupo.

2.2 Puesta en marcha de un comité de seguimiento de la accesibilidad

Adoptar la accesibilidad digital de manera duradera requiere:

- **La implicación de todas las partes interesadas** que intervienen para concebir, desarrollar y publicar en línea los contenidos digitales.
- **Un cambio de la organización** para tener en cuenta de forma nativa la accesibilidad en cualquier proyecto nuevo.

Se ha creado un comité de seguimiento de la accesibilidad digital para garantizar la ejecución del esquema plurianual. Su objetivo es:

- organizar la puesta en marcha de las diferentes tareas, seguir su progreso y mediar cuando sea necesario;
- organizar la implementación de la accesibilidad y la adopción de los indicadores de seguimiento;
- definir las modalidades de control y evaluación de la implantación de la accesibilidad;
- elaborar y publicar los planes de acción y los balances anuales.

El comité de seguimiento cuenta con la presencia de representantes pertinentes de las diferentes partes interesadas.

El comité de seguimiento se reúne una vez por tramo¹ a instancias del coordinador de AD.

2.3 División de las acciones a realizar en 5 tareas

Tareas 2024/2026	Descripción
1. Organizar la mejora de las competencias de los equipos	- Integrar las competencias de accesibilidad digital en la descripción de las misiones individuales. - Organizar sesiones de sensibilización y formación. - Estudiar el interés y la viabilidad de implementar un módulo de aprendizaje electrónico para proponer una solución de formación disponible en cualquier momento. - Organizar un seguimiento de la adquisición de las competencias.
2. Poner a disposición herramientas y recursos	- Adaptar las referencias internas a los requisitos de accesibilidad. - Poner a disposición avisos detallados de implantación de la accesibilidad. - Identificar y homologar herramientas de ayuda a la evaluación. - Facilitar el acceso a recursos y herramientas.

¹ Cada tramo consta de 5 minifases de 2 semanas, es decir, un total de 10 semanas.

3. Integrar la accesibilidad en los procedimientos de diseño y desarrollo	- Para el diseño gráfico y ergonómico (UX/UI). - Para los desarrollos. - Para las pruebas y las fórmulas. - Para las contribuciones editoriales.
4. Integrar la accesibilidad en los procedimientos de compras y las aportaciones de terceros	- Para las prestaciones gestionadas directamente por Euro Disney. - A través de acciones específicas para los contenidos suministrados por terceros¹ en forma de servicios basados en la nube (SaaS).

Tareas 2024/2026	Descripción
5. Organizar la implementación de la accesibilidad	- Organizar un acompañamiento mediante una asistencia externa para la accesibilidad digital. - Implantar unos indicadores de priorización y seguimiento. - Organizar el seguimiento de las auditorías de conformidad y la publicación de las declaraciones de accesibilidad. - Fomentar la implantación de la accesibilidad a nivel del Grupo.

Estas 5 tareas se abordan en detalle en el capítulo siguiente.

¹ como, por ejemplo, la solución de chat y seguimiento de la satisfacción de los usuarios

3. Las 5 tareas del esquema plurianual

3.1 (Tarea 1) Organizar la mejora de las competencias de los equipos

Comentarios preliminares

La mejora de las competencias de los equipos operativos resulta esencial para que la accesibilidad se integra de forma duradera y natural en las actividades digitales.

Concierte a todos los equipos que intervienen en el desarrollo de herramientas digitales:

- Product Manager (PM) y Product Owner (PO), Scrum Master (SM).
- UX designers, UI designers, Product designers.
- Business Analysts.
- Tech lead, desarrolladores de Web Front.
- Desarrolladores móviles (iOS, Android).
- Equipos editoriales.
- Equipos de pruebas, QA.
- Etc.

Para favorecer esta mejora de las competencias, se han identificado las acciones siguientes:

- Definir las competencias que es preciso adquirir para cada perfil de participante y los itinerarios de formación para adquirirlas.
- Integrar las competencias de accesibilidad digital en las ofertas de empleo y en la formación de los recién llegados.
- Organizar la adquisición de las competencias y su seguimiento.
- Estudiar la posibilidad de instalar un módulo de aprendizaje electrónico para proponer con rapidez una solución de formación en accesibilidad digital.
- Otras acciones de acompañamiento a definir (mentoría, talleres de trabajo, etc.)

Integrar las competencias de accesibilidad digital en la descripción de las misiones individuales

Las acciones se podrán realizar a diferentes niveles:

- **En las ofertas de empleo**

Las ofertas de empleo publicadas por Euro Disney incorporarán un nivel deseado de cualificación en accesibilidad digital para las actividades del apartado digital.

- **En las fichas de puesto de trabajo**

Las fichas de puesto de trabajo de las actividades del apartado digital que lo precisen incorporarán la responsabilidad de implantar la accesibilidad digital dentro del marco de las misiones del puesto.

- **En los balances anuales**

La accesibilidad podría convertirse en un objetivo anual.

La accesibilidad deberá también integrarse en los requisitos de las competencias de los asesores externos, incluidos los ubicados en otras zonas geográficas.

Organizar sesiones de sensibilización y formación

A finales de 2022, se llevaron a cabo las primeras sesiones de sensibilización y formación en las actividades de la accesibilidad.

Para respaldar la adquisición de competencias, se organizarán nuevas formaciones, entre ellas:

- Sesiones de sensibilización sobre accesibilidad digital.
- Acciones de formación por perfil de actividad.
- Acciones de seguimiento de adquisición de las competencias.

Se llevará a cabo una evaluación de los conocimientos realizada para determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores/as implicados/as y se pondrá en marcha un plan de formación adaptado a las misiones desempeñadas.

Estudiar el interés y la viabilidad de implantar un módulo de aprendizaje electrónico

Los módulos de aprendizaje electrónico permiten recibir formación en cualquier momento y a un ritmo personalizado.

Con un módulo de aprendizaje electrónico, el objetivo es poder responder a los diferentes desafíos asociados a la implantación duradera de la competencia de la accesibilidad digital, es decir:

- **Permitir crear de manera sencilla una primera base fundamental de competencias** para todas las personas (base recomendada u obligatoria, y que puede ser distinta en función de los perfiles).
- Permitir la **formación individual en cualquier momento y a un ritmo personalizado** en los elementos requeridos según el caso.
- Poder proponer una formación en la accesibilidad digital en los **itinerarios de acogida y formación de las nuevas incorporaciones.**

- **Disponer de una herramienta de formación y mentoría, o de ayuda a la animación de la formación para los referentes de AD.**

3.2 (Tarea 2) Poner a disposición herramientas y recursos

Adaptar las referencias internas a los requisitos de accesibilidad

Se identificarán las referencias internas en materia digital¹ y se procederá a su relectura para verificar que las recomendaciones de estas referencias sean compatibles con las reglas de accesibilidad.

Cuando se detecten incoherencias, se pondrán en marcha conversaciones con los equipos encargados de estas referencias con el objetivo de modificar estos documentos de referencia.

Poner a disposición avisos detallados de implantación de la accesibilidad

Los recursos deben permitir cubrir los diferentes tipos de contenidos digitales abarcados por este esquema plurianual, por ejemplo:

- Sitios y aplicaciones web.
- Aplicaciones móviles.
- Vídeos.
- Documentos Word y PDF generados.
- Correos electrónicos de notificación.
- Documentos impresos realizados a partir de InDesign y PDF generados y publicados en los sitios en cuestión.
- Otros por definir.

Se identificarán los recursos pertinentes para Euro Disney para la posterior implementación de los avisos de adopción de los requisitos de accesibilidad.

Podrá tratarse de recursos existentes o avisos de nueva creación.

Identificar y homologar herramientas de ayuda a la adopción de la accesibilidad

Existen numerosos programas de software y complementos para ayudar a la adopción de la accesibilidad (herramientas de ayuda a la evaluación, dispositivos de ayuda técnicos utilizados por las personas con discapacidad, etc.).

¹ Ejemplos: carta gráfica, carta editorial, normas internas de desarrollo, etc.

Se elaborará y se compartirá una lista con estas herramientas y se tomarán las medidas necesarias para:

- Verificar que estas herramientas se puedan instalar en los puestos de los trabajadores;
- Organizar su homologación en caso necesario;
- Garantizar que los proveedores de asesores externos conozcan la lista de las herramientas que deberán ser utilizadas por los asesores que

intervengan en el ecosistema Disneyland Paris y que estas herramientas estén disponibles en su puesto de trabajo.

Facilitar el acceso a recursos y herramientas

Con el fin de centralizar y facilitar el acceso a todos los recursos y las herramientas, se creará un espacio de accesibilidad digital.

3.3 (Tarea 3) Integrar la accesibilidad en los procedimientos de diseño y desarrollo

Para integrar de manera duradera la accesibilidad, es preciso tenerla en cuenta de forma nativa en todo momento. Una de las principales acciones del esquema plurianual será definir los materiales entregables y las etapas de verificación intermedias a realizar y las responsabilidades de cada parte interesada respecto a cualquier diseño o desarrollo nuevo.

3.4 (Tarea 4) Integrar la accesibilidad en los procedimientos de compras y las aportaciones de terceros

El objetivo será integrar por defecto la exigencia de accesibilidad en los mercados.

Para las compras de competencias, esto consistirá principalmente en:

- Especificar las competencias de accesibilidad con las que es preciso contar en el momento de incorporarse a los equipos del ecosistema Disneyland Paris.
- Obtener garantías del proveedor de que forma al personal que pone a disposición.

Para las compras de contenidos SaaS, esto consistirá principalmente en:

- Integrar de manera explícita los requisitos de accesibilidad en los pliegos de condiciones, en los criterios de calificación y durante la selección de los contenidos.
- Obtener visibilidad sobre el posicionamiento en términos de accesibilidad de los proveedores de contenidos y sus objetivos.
- Asegurarse de incluir los compromisos de accesibilidad en los contratos.

3.5 (Tarea 5) Organizar la implantación de la accesibilidad

Organizar un acompañamiento mediante una asistencia externa para la accesibilidad digital

Con el fin de respaldar la implantación de la accesibilidad, se ha previsto solicitar ayuda experta externa.

Implantar unos indicadores de priorización y seguimiento

No será posible trabajar de manera simultánea en todos los itinerarios y contenidos digitales. Por tanto, se definirán unos criterios de priorización y seguimiento a fin de supervisar la formación de los equipos y el progreso de la accesibilidad.

Cada grupo de trabajo se encargará de aplicar a su nivel respectivo el esquema plurianual a través de acciones concretas.

Organizar el seguimiento de las auditorías de conformidad y la publicación de las declaraciones de accesibilidad

A corto plazo, para todos los contenidos digitales que no se hayan sometido a una auditoría de conformidad, se publicará la mención «Accesibilidad digital: no conforme», así como la declaración de accesibilidad correspondiente a fin de ajustarse a los requisitos normativos.

Se invitará a cada entidad a compartir con el comité de seguimiento su progreso, la planificación de la auditoría de conformidad, así como las medidas correctivas que se adoptarán para procesar los contenidos no accesibles, incluido un calendario de aplicación de dichas medidas, teniendo en cuenta el carácter prioritario de los contenidos más consultados y los servicios más utilizados.

Fomentar la implantación de la accesibilidad

El Esquema Plurianual de Accesibilidad Digital (SPAN por sus siglas en francés) del ecosistema Disneyland Paris se dará a conocer entre todos los equipos implicados.