



Plano Plurianual de Acessibilidade Digital para 2024-2026 da Disneyland Paris

Data	Versão	Autor	Comentários
25/01/2024	1	Fabien Fouqueray	

ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. INTRODUÇÃO	2
1.1 Objetivo e âmbito do presente documento	2
1.2 O que é a acessibilidade digital?	3
1.3 O compromisso da Euro Disney em benefício da acessibilidade digital	5
2. ORGANIZAÇÃO E GOVERNANÇA	6
2.1 Nomeação de um Coordenador de Acessibilidade Digital	6
2.2 Criação de uma Comissão de Acompanhamento da Acessibilidade	6
2.3 Organização do plano de ação em 5 projetos	7
3. OS 5 PROJETOS DO PLANO PLURIANUAL	9
3.1 (Projeto 1) Organizar o desenvolvimento de competências das equipas	9
Observações preliminares	9
Integrar as competências de acessibilidade digital na descrição das funções de cada pessoa envolvida	9
Organizar sessões de sensibilização e formação	10
Avaliar os benefícios e a viabilidade da implementação de um sistema	

de e-learning	10
3.2 (Projeto 2) Disponibilização de ferramentas e recursos	10
Adaptar os sistemas de referência internos aos requisitos de acessibilidade.....	11
Disponibilizar instruções detalhadas para a implementação da acessibilidade	11
Identificar e certificar ferramentas para ajudar a adoção da acessibilidade	11
Facilitar o acesso a recursos e ferramentas	12
3.3 (Projeto 3) Integrar a acessibilidade nos processos de concepção e desenvolvimento	12
3.4 (Projeto 4) Integrar a acessibilidade nos processos de compras e contribuições de terceiros	12
3.5 (Projeto 5) Planear a implementação da acessibilidade	12
Assegurar apoio à acessibilidade digital por parte de serviços de consultoria externos	12
Estabelecer critérios de definição de prioridades e de acompanhamento	13
Estabelecer auditorias de acompanhamento de conformidade e a publicação das declarações de acessibilidade	13
Incentivar a implementação da acessibilidade	13

1. Introdução

1.1 Objetivo e âmbito do presente documento

O objetivo deste documento é apresentar e partilhar a organização validada pela Euro Disney Associés S.A.S., empresa que opera a Disneyland Paris ("Euro Disney"), para ter em conta e melhorar a acessibilidade do conteúdo digital que produz como parte do ecossistema DisneylandParis.com, incluindo 2 suportes para tornar a acessibilidade digital um princípio central na criação de conteúdos, melhorando a acessibilidade dos dois meios que compõem o ecossistema disneylandparis.com¹:

- disneylandparis.com e respetivos subdomínios:
 - A plataforma de venda de Entradas para os Parques: <https://booktickets.disneylandparis.com/>
 - A plataforma de venda de Estadias no Hotel + Entradas Parques: <https://book.disneylandparis.com/>
 - A plataforma de venda do Disneyland Pass: <https://tickets.disneylandparis.com/>
 - A plataforma de reserva de acessos: <https://register.disneylandparis.com/>

¹ Conteúdos à data de 2 de janeiro de 2024

- O centro de contacto:
<https://contact.disneylandparis.com/><https://contact.disneylandparis.com/>
- A conta de cliente:
<https://guest.disneylandparis.com/><https://guest.disneylandparis.com/>
- As páginas de pagamento: <https://payment.disneylandparis.com/>
- Os formulários de contacto: <https://help.disneylandparis.com/>
- A aplicação móvel Disneyland

Enquanto ferramenta de gestão a três anos, o plano plurianual foi elaborado para definir **a organização e a colaboração transversal necessárias à integração fluida e sustentável da acessibilidade digital.**

Todos os anos, este plano servirá de base para um plano de ação anual detalhado.

1.2 O que é acessibilidade digital?

A acessibilidade digital é um conjunto de **regras gráficas, funcionais, técnicas e editoriais**, que garantem que os suportes digitais (documentos, páginas da Internet, aplicações móveis, etc.) sejam totalmente acessíveis a todas as pessoas, especialmente para pessoas com deficiência ou incapacidade.

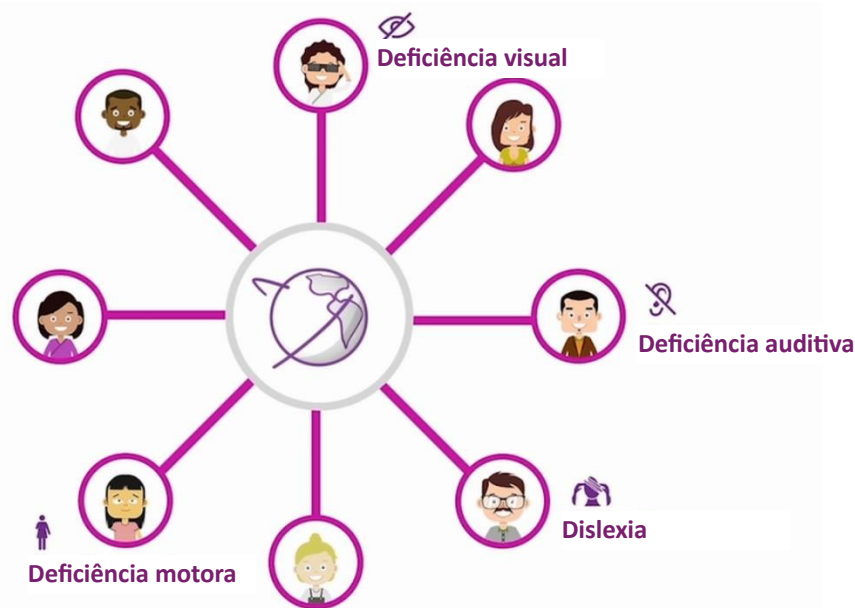
Estas regras permitem, por exemplo, que as interfaces sejam usadas corretamente:

- No teclado, sem o rato;
- Com um leitor de ecrã (síntese de voz e/ou barra braille);

-
- Mediante a personalização da visualização (mudança de cor, tamanho do texto, tipo de letra, etc.);
 - Sem som (com legendas, por exemplo);
 - Etc.

A acessibilidade é útil para muitas pessoas com deficiência ou limitação, e nomeadamente

para pessoas daltónicas, disléxicas ou dispráxicas, fotossensíveis, cegas ou com deficiência visual, surdas ou com deficiência auditiva, e para aqueles que têm tremores ou uma deficiência motora que torna complexa ou mesmo impossível a utilização de um rato ou teclado.



De um modo geral, a acessibilidade digital também é um conforto para todas as pessoas. Assim como um edifício acessível é mais confortável para todos, uma página ou uma aplicação mais acessível é mais agradável de usar para todos.

As regras de acessibilidade aplicam-se a todos os conteúdos digitais, independentemente da forma como são gerados (software, CMS, Framework, ferramentas de escritório ou de PAO...), e independentemente da interface de reprodução (HTML/CSS, PDF, etc.).

Os seguintes conteúdos digitais devem respeitar os critérios de acessibilidade digital (lista não limitativa):

- Páginas e aplicações da Internet e da intranet;
- Aplicações móveis;
- Módulos de e-learning;
- Vídeos e conteúdos áudio;
- Versões em PDF dos documentos impressos (folhetos, brochuras, relatórios anuais...);
- Documentos de escritório (e sobretudo documentos Word).



- Redes sociais, e-mails, etc.

As regras de acessibilidade que são referência em França são denominadas RGAA (Referência Geral para Melhoria da Acessibilidade)¹. A versão em vigor desde fevereiro de 2021 é a RGAA 4.1.

1.3 O compromisso da Euro Disney em benefício da acessibilidade digital

A empresa Euro Disney definiu como prioridade garantir que a sua página da Internet está em conformidade com os requisitos de acessibilidade digital www.disneylandparis.com.

Desde janeiro de 2020, a Euro Disney está comprometida a cumprir os requisitos da RGAA. Com o apoio de uma empresa especialista em acessibilidade digital, adotou uma abordagem proativa para oferecer uma experiência inclusiva a todos os seus clientes na sua página.

Para atingir este objetivo, foram organizadas as primeiras formações, bem como os primeiros acompanhamentos para a auditoria dos novos componentes e a verificação das evoluções.

Depois dessas primeiras ações, este plano servirá para reforçar o enquadramento da implementação da acessibilidade.

2. Organização e governança

2.1 Nomeação de um Coordenador de Acessibilidade Digital

A Euro Disney nomeou um Coordenador de Acessibilidade Digital (AD) para organizar as melhorias de acessibilidade da página, a formação das equipas e a divulgação interna da iniciativa. O coordenador irá reportar ao Diretor de comércio eletrónico.

Iniciaram-se discussões internas para organizar a nomeação de um Coordenador de Acessibilidade Digital responsável por todo o conteúdo digital do Grupo.

¹ [Consultar a RGAA online](#). Versão em vigor em outubro de 2023: RGAA 4.1.2

2.2 Criação de uma Comissão de Acompanhamento da Acessibilidade

Garantir acessibilidade digital de forma sustentável requer:

- **O envolvimento das diferentes partes interessadas** que intervêm na conceção, desenvolvimento e publicação dos conteúdos digitais.
- **Uma mudança na organização** para considerar a acessibilidade de forma nativa em todos os novos projetos.

Foi criada uma Comissão de Acompanhamento da Acessibilidade Digital para garantir a implementação do plano plurianual. O objetivo é:

- organizar a implementação dos diferentes projetos, acompanhar o seu progresso e arbitrar quando necessário;
- organizar a implementação da acessibilidade e a criação de indicadores de acompanhamento;
- definir os procedimentos de acompanhamento e avaliação da integração da acessibilidade nos processos de trabalho;
- elaborar e publicar os planos de ação e os balanços anuais.

A Comissão de Acompanhamento inclui representantes relevantes das diferentes partes interessadas.

A Comissão de Acompanhamento reúne-se uma vez por incremento,¹ por iniciativa do Coordenador da AD.

¹ Cada incremento inclui 5 sprints de 2 semanas, ou seja, 10 semanas.

2.3 Organização do plano de ação em 5 projetos

Projetos para 2024/2026	Descrição
1. Organizar o desenvolvimento das competências das equipas	- Integrar as competências de acessibilidade digital na descrição das funções de cada pessoa envolvida. - Organizar sessões de sensibilização e de formação. - Avaliar os benefícios e a viabilidade de implementar um sistema de e-learning para propor uma solução de formação disponível a qualquer momento. - Organizar um acompanhamento de aquisição de competências.
2. Disponibilizar ferramentas e recursos	- Adaptar os sistemas de referência internos aos requisitos de acessibilidade. - Disponibilizar instruções detalhadas para a implementação da acessibilidade. - Identificar e certificar ferramentas de apoio à avaliação. - Facilitar o acesso a esses recursos e ferramentas.
3. Integrar a acessibilidade nos processos de conceção e desenvolvimento	- Para o design gráfico e ergonómico (UX/UI). - Para os desenvolvimentos. - Para os testes e receitas. - Para a contribuição editorial.
4. Integrar a acessibilidade nos procedimentos de compras e nas contribuições de terceiros	- Para serviços geridos diretamente pela Euro Disney. - Através de ações específicas para conteúdos fornecidos por terceiros¹ sob a forma de serviços baseados na nuvem (SaaS).

¹ como, por exemplo, solução de Chat e Acompanhamento da Satisfação dos utilizadores

Projetos para 2024/2026	Descrição
5. Organizar a implementação da acessibilidade	- Organizar um acompanhamento através de uma assistência externa em matéria de acessibilidade digital. - Criar indicadores de definição de prioridades e de acompanhamento. - Organizar o acompanhamento das auditorias de conformidade e a publicação das declarações de acessibilidade. - Incentivar a implementação da acessibilidade ao nível do Grupo.

Estes 5 projetos são apresentados em detalhe no capítulo seguinte.

3. Os 5 projetos do plano plurianual

3.1 (Projeto 1) Organizar o desenvolvimento de competências das equipas

Observações preliminares

O desenvolvimento de competências das equipas operacionais é essencial para que a acessibilidade seja integrada de forma sustentável e natural nas atividades digitais.

Todas as equipas envolvidas no desenvolvimento de ferramentas digitais são afetadas:

- Product Manager (PM) e Product Owner (PO), Scrum Master (SM).
- UX designers, UI designers, Product designers.
- Business Analysts.
- Tech lead, programadores(as) de Web Front.
- Programadores e programadoras móveis (iOS, Android).
- Equipas editoriais.
- Equipas de testes, GQ.
- Etc.

Para ajudar a desenvolver essas competências, foram identificadas as seguintes ações:

- Definir as competências que cada perfil de colaborador precisa de ter e o respetivo plano de formação.
- Incluir as competências de acessibilidade digital nas ofertas de emprego e nos programas de formação para novos colaboradores.
- Implementar ações de formação para aquisição de competências e o respetivo sistema de acompanhamento.
- Avaliar a possibilidade de implementar um sistema de e-learning para propor rapidamente uma solução de formação em acessibilidade digital.
- Outras ações de acompanhamento a definir (tutoria, workshops, etc.)

Integrar as competências de acessibilidade digital na descrição das funções de cada pessoa envolvida

As ações podem ser feitas em diferentes níveis:

- **Nas ofertas de emprego**

As ofertas de emprego publicadas pela Euro Disney vão integrar o nível desejado de qualificação em acessibilidade digital para todas as posições nas equipas digitais.

- **Nas descrições das funções**

As descrições dos postos de trabalho das profissões digitais que precisarem vão incluir a

responsabilidade de implementar a acessibilidade digital no âmbito das funções do cargo.

- **Nos relatórios anuais**

Poderá ser definido um objetivo anual em matéria de acessibilidade.

A acessibilidade também deverá ser integrada aos requisitos de competências dos consultores prestadores de serviços, incluindo os que trabalham remotamente (offshore).

Organizar sessões de sensibilização e formação

No fim de 2022, foram realizadas as primeiras sessões de sensibilização e formação profissional sobre acessibilidade.

Para promover a aquisição de competências, vão ser realizadas novas ações de formação, entre as quais:

- Sensibilização para a acessibilidade digital.
- Ações de formação por perfil profissional.
- Ações de acompanhamento da aquisição de competências.
Será feita uma avaliação dos conhecimentos para determinar o nível de conhecimento dos(as) colaboradores(as) envolvidos(as) e será implementado um plano de formação adaptado às funções desempenhadas.

Avaliar os benefícios e a viabilidade da implementação de um sistema de e-learning

Os sistemas de e-learning permitem aprender a qualquer momento e ao seu próprio ritmo.

Com um sistema de e-learning, o objetivo é poder responder aos diferentes desafios de longo prazo relacionados com o desenvolvimento de competências em Acessibilidade Digital, nomeadamente:

- **Permitir criar facilmente uma base inicial de competências** para todos (base recomendada ou obrigatória, ajustável a diferentes perfis).
- Permitir que cada pessoa **se forme a qualquer momento e ao seu ritmo** com foco nos conteúdos que necessita de desenvolver.
- Poder propor formação em acessibilidade digital nos **percursos de integração e formação de novos colaboradores.**
- **Disponibilizar uma ferramenta de formação e tutoria, ou uma que apoie os Coordenadores de Acessibilidade Digital na dinamização das sessões formativas.**

3.2 (Projeto 2) Disponibilização de ferramentas e recursos

Adaptar os sistemas de referência internos aos requisitos de acessibilidade

Os sistemas de referência internos relativos à área digital devem ser identificados¹ e revistos para verificar se as suas recomendações são compatíveis com os requisitos de acessibilidade.

Caso sejam identificadas incoerências, serão realizadas discussões com as equipas responsáveis por esses sistemas de referência para garantir que são feitas as alterações necessárias.

Disponibilizar instruções detalhadas para a implementação da acessibilidade

Os recursos devem permitir cobrir os diferentes tipos de conteúdos digitais abrangidos por este plano plurianual, tais como:

- Páginas e aplicações da Internet
- Aplicações móveis.
- Vídeos.
- Documentos Word e PDF (gerados).
- E-mails de notificação.
- Documentos impressos criados a partir de InDesign e PDF gerados e publicados nas páginas em questão.
- Outros a definir.

Os recursos relevantes para a Euro Disney devem ser identificados e, em seguida, devem ser implementadas instruções de acessibilidade.

Podem tratar-se de recursos existentes ou de instruções a criar.

Identificar e certificar ferramentas para ajudar a adoção da acessibilidade

Existem vários programas informáticos e extensões para ajudar a integrar a acessibilidade nos fluxos de trabalho (ferramentas de avaliação, ferramentas técnicas usadas por pessoas com incapacidade...).

¹ Exemplos: carta gráfica, carta editorial, normas internas de desenvolvimento, etc.

Uma lista dessas ferramentas será mantida e compartilhada e as ações necessárias serão realizadas para:

- Verificar se essas ferramentas podem ser instaladas nos postos de trabalho dos colaboradores;
- Organizar a sua homologação, se necessário;
- Garantir que os prestadores de serviços que fornecem consultores externos conhecem a lista de ferramentas que devem ser utilizáveis pelos consultores que

atuam no ecossistema da Disneyland Paris e que essas ferramentas estão disponíveis nos seus postos de trabalho.

Facilitar o acesso a recursos e ferramentas

Para centralizar e facilitar o acesso a todos os recursos e ferramentas, será criado um espaço de Acessibilidade Digital.

3.3 (Projeto 3) Integrar a acessibilidade nos processos de concepção e de desenvolvimento

Para integrar a acessibilidade de forma sustentável, esta deve ser considerada um princípio central de todo o processo. Uma das primeiras ações do plano plurianual será definir o que precisa ser feito, as etapas de verificação e as responsabilidades de cada um para qualquer novo projeto ou desenvolvimento.

3.4 (Projeto 4) Integrar a acessibilidade nos processos de compras e contribuições de terceiros

O objetivo será integrar, por padrão os requisitos de acessibilidade nos contratos.

Para a aquisição de competências, isso incluirá, nomeadamente:

- Especificar as competências de acessibilidade necessárias para integrar as equipas do ecossistema da Disneyland Paris.
- Obter garantias do prestador de serviços de que irá formar o pessoal que disponibiliza.

Para a aquisição de conteúdos de SaaS, isso incluirá, nomeadamente:

- Integrar explicitamente os requisitos de acessibilidade nos cadernos de especificações, nos critérios de classificação e na seleção dos conteúdos.

- Obter visibilidade sobre o posicionamento e objetivos dos fornecedores de conteúdos em matéria de acessibilidade.
- Garantir a contratualização dos compromissos de acessibilidade.

3.5 (Projeto 5) Planear a implementação da acessibilidade

Assegurar apoio à acessibilidade digital por parte de serviços de consultoria externos

Para garantir a implementação da acessibilidade, está prevista a contratação de especialistas externos.

Estabelecer critérios de definição de prioridades e de acompanhamento

Não será possível trabalhar simultaneamente em todos os percursos e conteúdos digitais. Critérios de definição de prioridades e acompanhamento serão definidos para acompanhar a formação das equipas e o avanço da acessibilidade.

Cada equipa também será responsável por traduzir, ao seu nível, o plano plurianual em ações concretas.

Estabelecer auditorias de monitorização de conformidade e a publicação das declarações de acessibilidade

A curto prazo, para todos os conteúdos digitais que não tenham sido submetidos a uma auditoria de conformidade, deverá ser publicada a menção "Acessibilidade digital: não conforme", bem como a declaração de acessibilidade correspondente, a fim de cumprir os requisitos regulamentares.

Cada entidade deverá partilhar com a Comissão de Acompanhamento um relatório do seu estado de avanço, o planeamento da sua auditoria de conformidade, bem como as medidas corretivas que vão ser tomadas para tratar os conteúdos não acessíveis, incluindo um calendário de implementação dessas medidas, tendo em conta a prioridade dos conteúdos mais consultados e dos serviços mais utilizados.

Incentivar a implementação da acessibilidade

O plano plurianual de Acessibilidade Digital (PPAD) do ecossistema da Disneyland Paris será apresentado e explicado para que todas as equipas envolvidas fiquem a conhecê-lo.