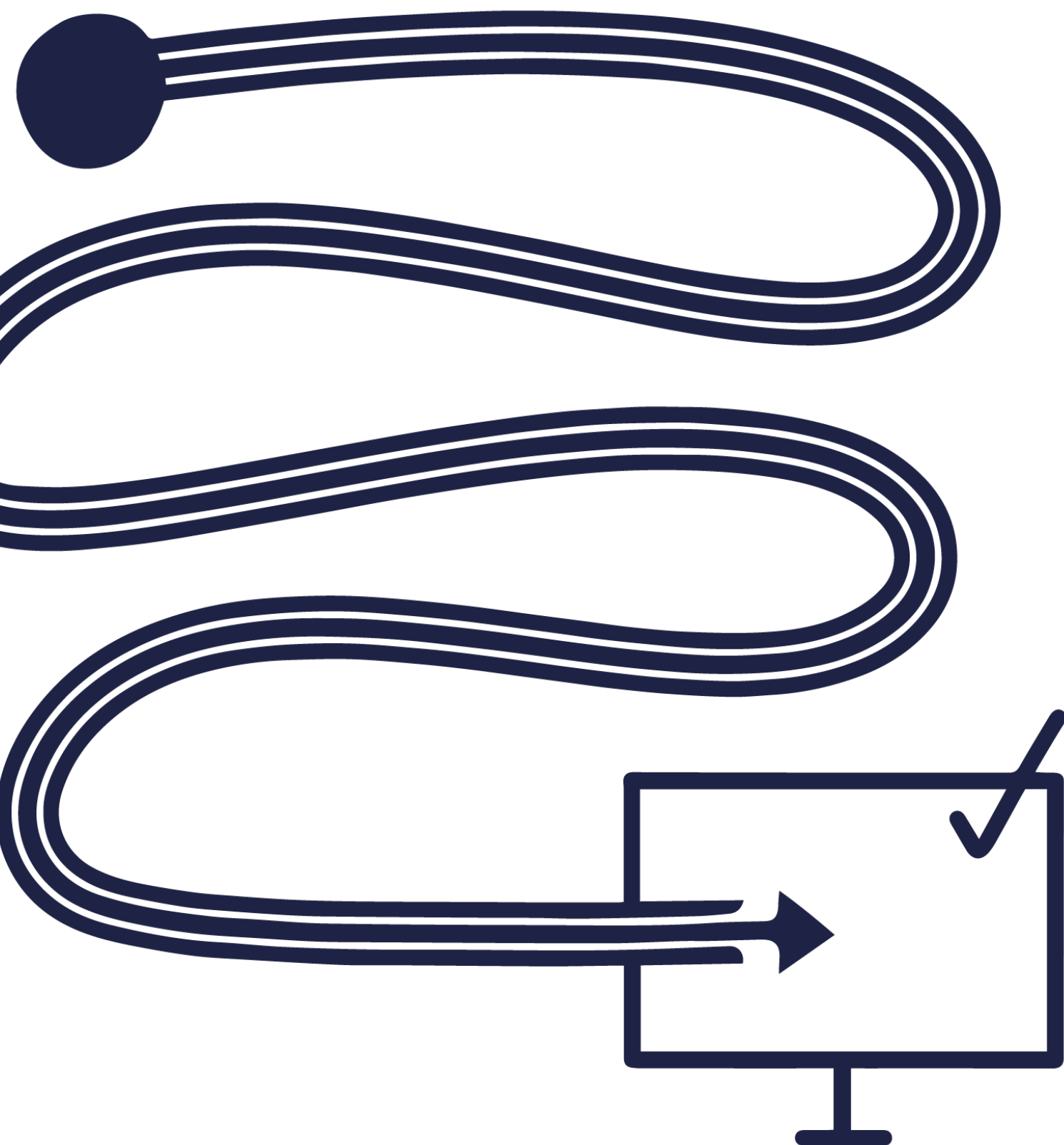
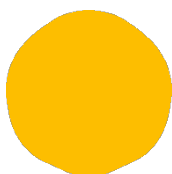




PLANO PLURIANUAL DE ACESSIBILIDADE DIGITAL

2025-2028





INTRODUÇÃO

OBRIGAÇÕES REGULAMENTARES DE PUBLICAÇÃO

O artigo 47 da "Lei nº 2005-102, de 11 de fevereiro de 2005, sobre igualdade de direitos e oportunidades, participação e cidadania das pessoas com deficiência", complementada em 2016, torna obrigatória a acessibilidade de todos os serviços de comunicação online para todos.

Nos termos do parágrafo III do referido artigo 47.º, o plano plurianual, com duração máxima de três anos, apresenta a política da entidade em causa em matéria de acessibilidade digital.

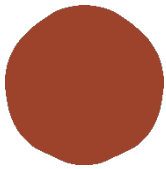
Assim sendo, contém informações sobre governança, organização interna implementada, ações de treinamento, processos de projetos, relações com subcontratados, políticas de teste e auditoria.

UMA ABORDAGEM DE COCONSTRUÇÃO

Para tornar este projeto coerente e unificador, promovendo uma cultura organizacional coletiva que envolva todas as partes interessadas internas, o Club Med adotou uma abordagem de inteligência coletiva para desenvolver seu plano plurianual de acessibilidade digital.

As oficinas realizadas permitiram identificar as ações e os recursos a serem mobilizados, bem como definir os fundamentos do projeto para concretizar, o mais brevemente possível, o seu compromisso com uma política proativa de acessibilidade digital, em continuidade com a política social de deficiência, inclusão e diversidade.





A POLÍTICA DE ACESSIBILIDADE DO CLUB MED

POLÍTICA DO CLUB MED SOBRE ACESSIBILIDADE DIGITAL E PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O Club Med está implementando uma política proativa de acessibilidade digital. Essa estratégia é implementada em consonância com seus valores fundamentais, em especial o da inclusão. A não discriminação e a inclusão social estão no cerne do projeto e, de forma mais ampla, da política de responsabilidade social do grupo, a fim de garantir o acesso universal aos seus serviços para todos os seus usuários, sem exceção.

Um compromisso já incorporado na estratégia do grupo.

Os diversos acordos empresariais relacionados à contratação de pessoas com deficiência, o mais recente dos quais está em andamento (2024-2026), confirmam a estratégia de marca empregadora baseada nos valores de diversidade e inclusão. Em termos concretos, isso se traduz em atenção especial durante o recrutamento e a trajetória profissional dos funcionários em questão, bem como na garantia da não discriminação contra eles.

Os registros de acessibilidade dão forma concreta aos compromissos diários em cada um dos serviços e entidades do grupo.

OS DESAFIOS DA ACESSIBILIDADE DIGITAL NO CLUB MED

Além de alinhar o projeto aos valores e ao propósito corporativo do Club Med, a acessibilidade digital aborda diversos desafios concretos, tanto sociais quanto técnicos.

Marca empregadora e política de recrutamento e treinamento:

Os clientes e funcionários do grupo estão cada vez mais sensíveis e atentos aos valores das entidades e empresas; o employer branding e o posicionamento da empresa são questões cada vez mais estratégicas.



Esse posicionamento influencia particularmente a política de recrutamento de novos funcionários, visando a atender plenamente às expectativas dos candidatos; o site de "carreiras" do grupo (clubmedjobs.com) é um dos exemplos mais significativos.

A política de treinamento é, portanto, uma questão fundamental para a retenção de funcionários e a manutenção de habilidades a longo prazo.

No início do projeto, o Club Med não dispunha de treinamento específico em acessibilidade digital. Portanto, um dos principais desafios foi apoiar o desenvolvimento de habilidades dos funcionários nessa área específica de inclusão.

Acolhendo pessoas com deficiência:

Há vários anos, o Club Med mantém um programa específico para acolher pessoas com deficiência em diversos resorts ao redor do mundo.

Para fornecer aos seus clientes informações claras, a acessibilidade dos resorts Club Med é avaliada em relação a 4 tipos de deficiência (visual, auditiva, cognitiva e motora), sendo posteriormente disponibilizada nos sites comerciais em francês. Esta avaliação foi realizada em 100% dos resorts na França e em uma lista com outros resorts ao redor do mundo.

Esta política de recepção física deve ser ampliada com a implementação de ferramentas digitais que facilitem a recepção e a permanência do cliente, estendendo assim a experiência do cliente a 360 graus no que diz respeito à acessibilidade.

Desafios na condução de políticas digitais:

A estrutura organizacional do Club Med e sua presença específica em diferentes continentes tornam a supervisão de projetos digitais um desafio significativo, considerando a abordagem descentralizada adotada para a gestão desses projetos.

O mapeamento abrangente de projetos e sua completude tornam-se questões cada vez mais importantes em relação à estratégia de adequar todos os objetos, produtos e serviços digitais às normas vigentes.

Essa questão torna-se ainda mais importante, visto que a renovação de cada equipe nos diferentes países dificulta a manutenção do mesmo nível de padrão de qualidade para cada um dos produtos e serviços digitais.

A dimensão grupo/país:

Essa presença geográfica múltipla levanta a questão da adaptação de uma política de acessibilidade em cada um dos países onde o grupo está presente e, portanto, da conformidade com as políticas nacionais de cada um dos países de implantação.

Portanto, parece essencial considerar uma estrutura que permita uma estratégia para todo o grupo, que possa ser adaptada ao contexto de cada país onde os serviços e produtos são distribuídos.

Subcontratação e compras:

Devido ao uso de subcontratação e editoras externas para a aquisição e o desenvolvimento de alguns de seus produtos e serviços digitais, a evolução da política de compras representa um desafio importante para garantir a consistência de uma estratégia de acessibilidade digital. Garantir relações contratuais e levar esses critérios em consideração nas concorrências públicas é essencial para a estratégia comercial do grupo.

Complementaridade com a abordagem de ecodesign

A acessibilidade digital não deve ser vista como um projeto isolado. Deve ser totalmente integrada à abordagem de ecodesign digital em curso para que o grupo adote uma estratégia digital responsável nos próximos anos.

INICIATIVAS E AÇÕES JÁ REALIZADAS

Os temas da deficiência, inclusão e diversidade não são novidade para o Club Med. Diversas ações para promover maior acessibilidade já foram realizadas, inclusive na área da acessibilidade digital.

Gerenciar a acessibilidade física nas diversas instalações do grupo.

Há vários anos que se trabalha para tornar acessíveis ao público os estabelecimentos do

Club Med na França e nas Antilhas, e as informações sobre o nível de acessibilidade física para clientes e usuários estão disponíveis nos registros de acessibilidade.

Soluções para adaptar as condições de trabalho e os postos de trabalho aos funcionários.

Nessa mesma estratégia, já existem diversas soluções para facilitar as condições de trabalho dos funcionários, em particular através da adaptação do posto de trabalho ou do teletrabalho (telas grandes, software específico...). A utilização de fornecedores externos especializados na escolha de equipamentos é uma das ações que já estão sendo tomadas na área da acessibilidade física.

Ações concretas e conquistas iniciais no enfrentamento das deficiências digitais.

Desde janeiro de 2024, os primeiros trabalhos para adequar o site da Fundação Corporativa do Club Med (amisfondationclubmed.com) às normas foram iniciados com a realização de uma auditoria e a implementação de medidas corretivas iniciais. Esse projeto também possibilitou as primeiras ações de conscientização e treinamento para funcionários, particularmente para perfis de designers de UX e UI.

Também foi iniciada uma auditoria dos sites clubmed.fr e clubmedjobs.com.

PÚBLICO-ALVO DA POLÍTICA DE ACESSIBILIDADE DIGITAL

Público interno:

1. Os atores na governança: Quentin Briard, CEO de Marketing, Digital e Tecnologias e membro do Comitê Executivo, desempenha um papel fundamental no "patrocínio estratégico" e no monitoramento da implementação das políticas de acessibilidade.
2. Os funcionários internos, especialmente aqueles com deficiência, se beneficiam diretamente das melhorias feitas nas ferramentas digitais e na organização do trabalho.

3. Os diversos departamentos e divisões do Club Med, incluindo Compras, Recursos Humanos, Departamento de Sistemas de Informação e as Unidades de Negócios comerciais, estão envolvidos na implementação da política de acessibilidade digital.

Públicos externos envolvidos:

1. Usuários e clientes: todos os clientes do Club Med que utilizam serviços e produtos digitais para organizar suas estadias.
2. Todos os prestadores de serviços externos: Devido à elevada terceirização de projetos digitais, é crucial que os prestadores de serviços cumpram as normas de acessibilidade e participem da implementação de ações corretivas, se necessário.
 - Fornecedores e editores de software
 - Prestadores de serviços digitais de desenvolvimento e propriedade intelectual
 - Agências de comunicação
 - Freelancers e colaboradores específicos
 - Sites parceiros que oferecem soluções de vendas online
 - ...

OS PRODUTOS DIGITAIS EM QUESTÃO

Sites e aplicativos:

- Site B2C do Club Med: Bélgica / Canadá / Suíça / Chile / China / Indonésia / Israel / Ásia / Japão / Coreia do Sul / Nova Zelândia / Tailândia / Reino Unido / África do Sul / Argentina / Austrália / Brasil / República Dominicana / Hong Kong / México / Malásia / Peru / Singapura / Turquia / Taiwan / Alemanha / Dinamarca / Espanha / França / Irlanda / Itália / América Latina / Países Baixos / Noruega / Portugal / Rússia / Suécia / Ucrânia / Estados Unidos / Uruguai
- Desenvolvimento de sites: clubmeddevelopment.com
- do anexo dos EUA : ideatravel.com/d/150512_23952.htm
- Site de marca empregadora: clubmedjobs.com
- Site do artista: clubmedlive.fr
- Site da fundação: amisfondationclubmed.com



- Site do fornecedor: suppliers.clubmed.com
- Site corporativo: corporate.clubmed
- Aplicativo My Club Med (aplicativo móvel)

Aplicativos internos e B2B:

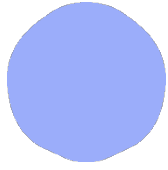
- Agente de viagens do Club Med (sistema de reservas de agências parceiras)
- Informações do Club Med (ferramenta de informações sobre o produto)
- Salesforce (Motor de Reservas B2B)
- Aplicativos de RH
- Aplicativo de Contabilidade e Finanças

O ÂMBITO REGULAMENTAR APLICÁVEL AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO CLUB MED.

A análise do inventário de produtos e serviços digitais do Club Med permite identificar os dois marcos regulatórios de acessibilidade digital nos quais o Club Med se enquadra.

1. Devido ao seu estatuto de empresa com um volume de negócios superior a 250 milhões, o Club Med está sujeito às obrigações do artigo 47.º relativamente à publicação das seguintes informações:
 - a. Menção do nível de conformidade na página inicial de websites e objetos digitais sob sua responsabilidade de publicação.
 - b. Publicação de uma página com a declaração de acessibilidade em cada um dos sites e objetos digitais.
 - c. do plano de acessibilidade da entidade
 - d. Publicação do plano anual da entidade, atualizado a cada aniversário dos três anos de implementação da estratégia de acessibilidade digital.
2. Ao disponibilizar serviços online, o Club Med está sujeito à lei de 7 de março de 2023, que transpõe o ato legislativo europeu para os serviços de telefonia, mídia audiovisual, comércio eletrônico, serviços bancários e transportes, e, portanto, tem a obrigação de respeitar o nível de acessibilidade de 100% para esses serviços.





A GOVERNANÇA DA ACESSIBILIDADE DIGITAL DO CLUB MED

A ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO DIGITAL

A organização atual da produção digital no Club Med baseia-se em um modelo altamente descentralizado. Cada entidade funcional – seja um serviço empresarial ou uma região geográfica – é autônoma na condução de seus projetos digitais, tanto internos quanto externos. Essa abordagem distribuída permite agilidade e adaptação local, mas limita a coordenação global em questões transversais, como a acessibilidade digital.

Trocas informais e certas práticas compartilhadas (em termos de GDPR, segurança ou compras) permitem uma certa homogeneização, mas atualmente não existe uma gestão centralizada que garanta que a acessibilidade seja sistematicamente levada em consideração em todos os projetos digitais.

ORGANIZAÇÃO DE POLÍTICAS SOBRE DEFICIÊNCIA E INCLUSÃO

Até o momento, a política de inclusão de pessoas com deficiência é liderada pelo departamento de Responsabilidade Social Corporativa e Patrocínio, que define e coordena as ações dos serviços, principalmente em prol da integração e do apoio a funcionários com deficiência no âmbito francês. Ela também é responsável pelos relatórios anuais. No entanto, até o momento, a acessibilidade digital não está incluída em seu escopo de atuação.

Essa dissociação entre produção digital e inclusão digital levou a uma reflexão sobre a governança, a fim de garantir uma abordagem coerente, eficaz e transversal das questões de acessibilidade digital em toda a organização.

GOVERNANÇA PROPOSTA: UM MODELO MATRICIAL COORDENADO

Diante das limitações dos modelos "orgânicos" baseados exclusivamente na gestão digital ou na gestão de responsabilidade social corporativa (RSC), a governança



escolhida se baseia em um modelo matricial. Tem como objetivo combinar a autonomia das entidades com uma coordenação estratégica compartilhada.

1. Um apoio estratégico de alto nível

A acessibilidade digital é patrocinada por um membro do Comitê Executivo, o que garante sua visibilidade nos comitês de auditoria e fortalece sua legitimidade estratégica.

2. Uma entidade de referência multifuncional

A Secretaria-Geral/Departamento Jurídico é apontada como entidade de referência para a gestão geral. Ela assegura:

- O monitoramento do plano plurianual e seu plano de ação anual,
- A coordenação de comitês.

3. Ligação operacional de negócios

Os responsáveis pela acessibilidade digital são apontados dentro dos serviços empresariais. O papel deles é:

- Priorizar os projetos,
- Garantir que os projetos estejam em conformidade (auditoria, correção, monitoramento),
- Ser o contato operacional para a entidade que fez o encaminhamento.

4. Revezamentos locais da BU ("anjos")

Em cada Unidade de Negócio, coordenadores locais (ou "anjos") garantem a aplicação das regras de acessibilidade digital em seu nível. Eles participam do mapeamento de projetos digitais e latam qualquer necessidade ou dificuldade encontrada.

5. Órgão decisório: Comitê de Acessibilidade Digital

Esse comitê multifuncional é o núcleo da governança operacional:

- Reúne-se duas vezes por ano, incluindo uma reunião um mês antes da reunião do comitê de auditoria.
- Inclui: a entidade líder, os especialistas de negócios e os gerentes das diversas

frentes do projeto.

- Trata do monitoramento do plano de ação, da conformidade, das prioridades anuais e da definição de ações corretivas.

6. Uma rede comunitária e uma comunicação estruturada

Uma rede interna de "Acessibilidade Digital" dará suporte a essa governança, compartilhando ferramentas, melhores práticas e recursos.

Será desenvolvida uma política de comunicação interna para:

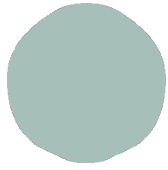
- Aumentar a conscientização das equipes sobre acessibilidade digital,
- Promover as ações empreendidas,
- Apoiar o desenvolvimento de competências dos contatos apontados.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO E ASSISTÊNCIA

Visando à transparência e a um contato próximo com usuários e funcionários, foi criado um endereço de e-mail específico para o relato de qualquer problema ou deficiência relacionados à acessibilidade digital:

 accessibilite@clubmed.com

Esse endereço serve como ponto de entrada único para coletar feedback, solicitações de assistência ou sugestões de melhoria. Isso também ajudará a apoiar a estratégia de monitoramento e melhoria contínua do plano plurianual.



A ORGANIZAÇÃO DA CAPTURA LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A ACESSIBILIDADE DIGITAL DENTRO DO CLUB MED

O trabalho colaborativo interdepartamental possibilitou identificar cinco projetos, além da governança, que permitirão ao Club Med consolidar de forma sustentável sua política de acessibilidade digital e sistematizá-la para atender às necessidades dos usuários internos e externos.

A NOVA ORGANIZAÇÃO DE PROJETOS DIGITAIS

P2. A criação de repositórios de projetos e a implementação de processos baseados em ferramentas como uma evolução dos processos de produção digital.

A produção de serviços digitais depende tanto dos processos de desenvolvimento de produtos digitais quanto da organização de testes e auditorias para que seja possível mensurar o progresso e atingir os objetivos.

Para garantir a produção de produtos digitais que atendam ao nível de acessibilidade exigido pela governança, o projeto de evolução dos processos de produção digital visa a integrar a acessibilidade em cada etapa da produção. Essa integração será alcançada por meio do desenvolvimento de uma política robusta de referenciais para as equipes de negócios, contando com conhecimento especializado externo para garantir a transferência de habilidades e a autonomia das equipes.

Novos projetos , correções e modificações nos processos de produção digital, consideração da acessibilidade.

A organização dos processos de produção digital do Club Med permite integrar a acessibilidade em novos projetos ou correções sem ter que repensar as etapas desses

processos.

Melhorar e levar em consideração a acessibilidade exige, antes de tudo, a implementação progressiva de estruturas e ferramentas disponíveis para diferentes equipes, a fim de fornecer padrões de produção comuns em uma organização descentralizada.

Diversas ações sustentam essa nova estratégia:

- Implementação de "kits de ferramentas" com pré-requisitos em acessibilidade digital durante as reuniões de apresentação do projeto (apoio de agência externa para um projeto digital);
- Implementação de diretrizes de UX;
- Generalização da carta gráfica comum e fortalecimento do sistema de design interno como estrutura técnica para o desenvolvimento de projetos;
- Definição das regras de validação de "acessibilidade digital" para cada projeto;
- ...

Essas propostas baseiam-se numa consolidação ou generalização de práticas já existentes, integrando a acessibilidade a determinadas produções. É essencial garantir sua generalização e consideração por todas as equipes em todos os países onde for implementada.

Isso implica uma forte coordenação entre as equipes na produção digital.

P3. Controles de validação: gestão coordenada da política de conformidade, auditoria e testes inclusivos com usuários.

Para garantir a qualidade de todos os seus produtos e serviços digitais, o Club Med aposta numa estratégia de gestão e monitoramento da conformidade por meio de uma política coordenada de auditorias e testes abrangentes.

Mais especificamente, quatro ações estão sendo tomadas para implementar essa nova orientação:

- Implementação de ferramentas de controle comuns que permitam a cada ramo de atividade "autocontrolar" suas produções e desenvolvimentos;
- Estabelecimento de processos de controle em etapas-chave dos processos digitais, instituindo regras de controle específicas relativas à acessibilidade;
- Criação de uma política de auditorias regulares para verificar a conformidade contínua de produtos e serviços;
- Implementação de testes inclusivos para situações reais de uso complementa as verificações técnicas e regulamentares das auditorias, garantindo uma análise completa das necessidades do usuário em termos de acessibilidade.

Essas diferentes ações exigem o fortalecimento da atual dimensão organizacional de coerência nos processos de criação e desenvolvimento de produtos e serviços digitais.

Levando em consideração o feedback do usuário

A organização atual do feedback do usuário já permite o processamento e a consideração de solicitações específicas dos usuários.

Além disso, a política de testes A/B de desenvolvimentos de produtos e serviços já presentes também fornece uma estrutura operacional para integrar critérios de acessibilidade digital à escolha final dos desenvolvimentos e correções.

A utilização de conhecimento especializado externo para criar um "centro de especialização em acessibilidade digital"

Para garantir a implementação de sua nova política digital, as equipes do Club Med já contam com o apoio de especialistas externos em acessibilidade.

Essa especialização nos permite intervir em todas as fases-chave dos projetos:

- Enquadramento e design;
- Desenvolvimento;
- Testes e receitas.

A intenção clara é investir na transferência de competências para, no momento devido, tornar as equipes autônomas e implementar conhecimento interno em acessibilidade digital para o desenvolvimento futuro de produtos e serviços.

A perspectiva de um "centro de especialização em acessibilidade" torna-se ainda mais viável considerando que o centro de UX já funciona como um núcleo de conhecimento multifuncional para todas as equipes digitais, indo além dos produtos "B2C". Portanto, ele pode legitimamente se tornar o centro de referência interna em acessibilidade digital.

PROJETOS QUE APOIAM O PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE DIGITAL

A importância das mudanças, tanto em termos da evolução das competências dos funcionários quanto da utilização de fornecedores externos para o desenvolvimento dos produtos e serviços digitais do Club Med, implica diversas ações em apoio ao programa de acessibilidade para garantir sua sustentabilidade e consistência.

P4. Treinamento e conscientização: um plano de treinamento direcionado

Capacitar os funcionários responsáveis pela implementação da acessibilidade e integrar essas habilidades aos novos processos de recrutamento são desafios essenciais.

Eles tornarão a acessibilidade digital uma política sustentável e garantirão a qualidade das equipes responsáveis pelo desenvolvimento de produtos digitais.

Três aspectos dessa política podem ser divididos em diferentes tipos de ações:

P5. Política de comunicação e conscientização por meio do desenvolvimento de uma comunidade interna.

Tornar visível a política de acessibilidade digital do grupo, tanto internamente quanto para o público externo, também é uma questão importante e uma ação que dá continuidade ao trabalho das equipes responsáveis pela implementação.

O posicionamento do grupo como comprometido com a política de acessibilidade digital deve ajudar a incorporar o tema na realidade diária das equipes, o que também ajudará

a enfrentar o desafio de se posicionar em um setor no qual outros participantes estão progredindo ao levar em consideração a acessibilidade digital em suas políticas digitais.

Essa mobilização também envolve ações específicas para conscientizar todos os funcionários.

Será importante envolver ao máximo os funcionários com deficiência para criar uma rede de embaixadores internos.

Portanto, cinco categorias de ações podem ser realizadas ao longo do período de implementação do plano plurianual de acessibilidade digital:

- Desenvolvimento de uma rede interna ou comunidade de acessibilidade digital.
- Inclusão de funcionários com deficiência (em regime de voluntariado) na implementação e avaliação do progresso em acessibilidade digital.
- Campanhas de conscientização recorrentes.
- Política de comunicação interna, em particular no que diz respeito ao progresso e aos avanços na adequação dos diversos produtos e serviços às normas.

P6. Política de compras e relações contratuais

Ao garantir que a política de acessibilidade seja levada em consideração por prestadores de serviços externos, estará assegurada a aplicação dos critérios de conformidade para produtos e serviços desenvolvidos em caso de subcontratação.

Isso exige uma série de ações "técnicas" e legais para integrar a questão da acessibilidade digital à política contratual das diversas entidades do Club Med.

Essas ações variam desde a busca e qualificação de fornecedores de serviços até a garantia e verificação da conformidade com os critérios de acessibilidade nos produtos entregues por esses fornecedores.

Duas condições estão na base da evolução desta política contratual:

- Treinamento para compradores

- Evolução das especificações e cláusulas contratuais do quadro geral das condições de compra e venda.

É necessário, portanto, incluir cláusulas contratuais específicas, por exemplo, tornando obrigatório o cumprimento das normas de acessibilidade.

A montante, mecanismos como tabelas de classificação ou questionários de conformidade podem ajudar a identificar subcontratados capazes de atender aos requisitos de acessibilidade.

