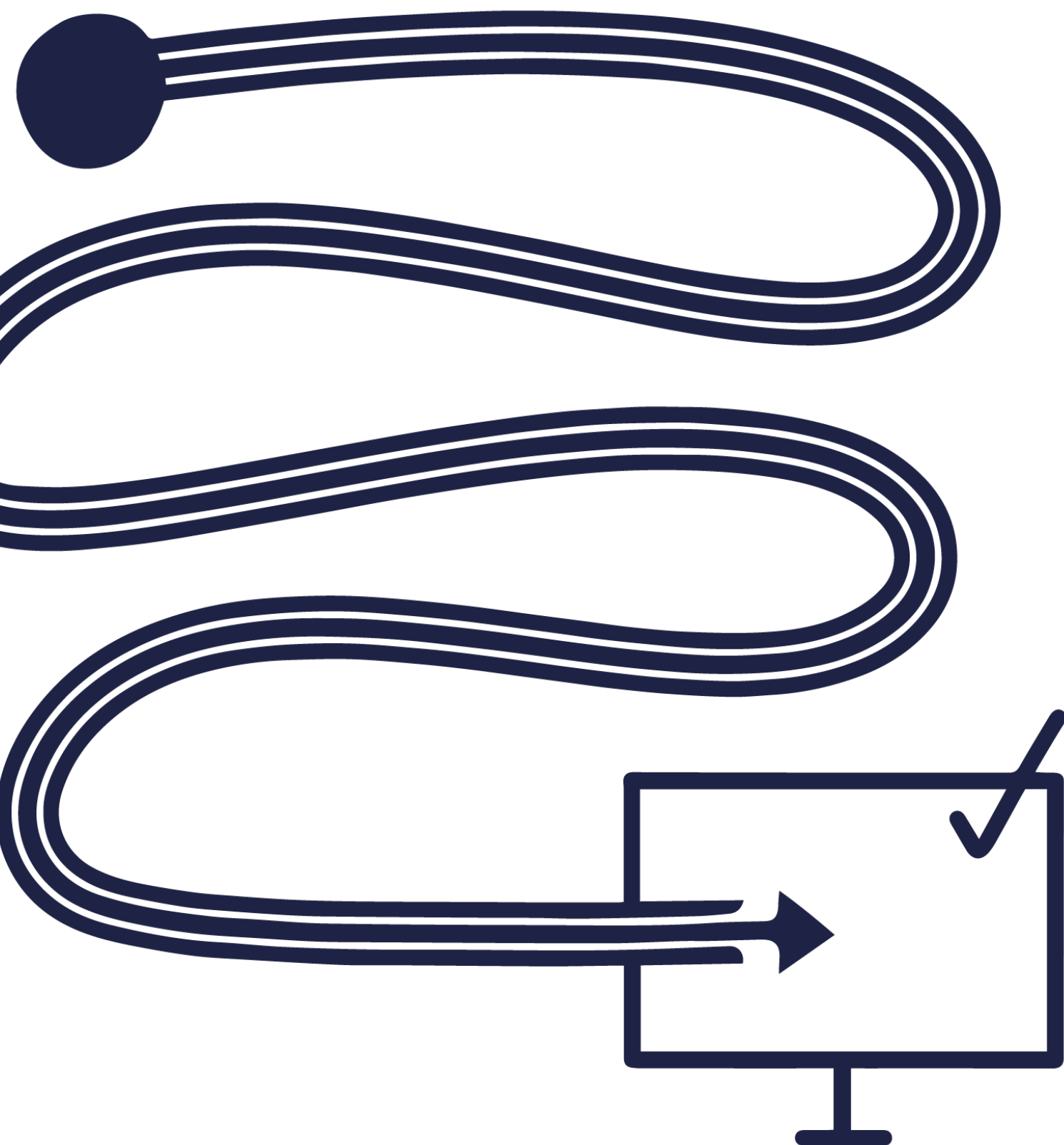
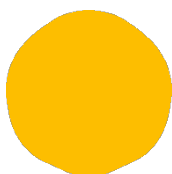




PLANO PLURIANUAL DE ACESSIBILIDADE DIGITAL

2025-2028





INTRODUÇÃO

OBRIGAÇÕES REGULAMENTARES DE PUBLICAÇÃO

O artigo 47.º 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 dos serviços de comunicação online a todos.

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

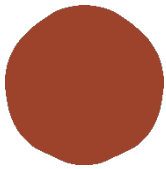
Este plano contém informações sobre governação, organização interna implementada, ações de formação, processos de projeto, relações com subcontratados, políticas de teste e auditoria.

UMA ABORDAGEM DE CONSTRUÇÃO CONJUNTA

Para tornar este projeto coerente e unificador de uma cultura organizacional que envolva todas as partes interessadas internas, o Club Med adotou uma abordagem de inteligência coletiva para desenvolver o 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 de modo a 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 EM MATÉRIA DE DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE DIGITAL DO CLUB MED

O Club Med está a implementar uma política proativa de acessibilidade digital. Esta estratégia é implementada em consonância com os seus valores fundamentais, nomeadamente 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, de modo a garantir o acesso universal aos seus serviços a todos os utilizadores, sem exceção.

Um compromisso já incorporado na estratégia do grupo

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

Os registos 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 à missão do Club Med, a acessibilidade digital aborda diversos desafios concretos, tanto sociais quanto técnicos.

Marca empregadora e política de recrutamento e formação:

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.

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

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

No início do projeto, o Club Med não possuía formação específica em acessibilidade digital. Logo, um dos principais desafios foi apoiar o desenvolvimento das competências dos funcionários nessa área específica de inclusão.

Acolher pessoas com deficiência:

O Club Med mantém, há vários anos, um programa específico para acolher pessoas com deficiência em diversos resorts de todo o mundo.

Com o objetivo de fornecer aos seus clientes informações claras, a acessibilidade dos resorts Club Med é avaliada para 4 tipos de deficiência (visual, auditiva, cognitiva e motora), sendo posteriormente disponibilizada nos sites comerciais em francês. Esta avaliação foi realizada para 100% dos resorts em França e para uma lista de outros resorts de todo o mundo.

Esta política de acolhimento presencial deverá ser alargada com a implementação de ferramentas digitais que facilitem a recepção e a estadia do cliente, de modo a proporcionar-lhe uma experiência de 360 graus no que diz respeito à acessibilidade.

Desafios na gestão de políticas digitais:

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

O mapeamento exaustivo de projetos e a sua completude tornam-se questões cada vez mais importantes no que diz respeito a uma estratégia para adequar todos os elementos, produtos e serviços digitais às normas vigentes.

Esta questão torna-se ainda mais importante porque a renovação de cada uma das

equipas nos diferentes países dificulta a manutenção do mesmo padrão de qualidade para cada um dos produtos e serviços digitais.

A dimensão grupo/país:

Esta 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 estabelecimento.

Revela-se assim essencial refletir sobre 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 desenvolvimento de alguns dos 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 a consideração desses critérios nos concursos públicos 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 estar totalmente integrada na 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.

Gestão da acessibilidade física nas diversas instalações do grupo

Há vários anos que trabalhamos para tornar acessíveis ao público os estabelecimentos do Club Med em França e nas Antilhas, e as informações sobre o nível de acessibilidade física para clientes e utilizadores estão disponíveis nos registos de acessibilidade.

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

No âmbito desta mesma estratégia, já existem diversas soluções para facilitar as condições de trabalho dos funcionários, em particular através da adaptação do posto de trabalho ou teletrabalho (ecrãs grandes, software específico...). O recurso a fornecedores externos especializados na escolha de equipamentos é uma das ações que já estão a ser tomadas na área da acessibilidade física.

Ações concretas e conquistas iniciais relacionadas com deficiências digitais

Os primeiros trabalhos para adequar o site da Fundação Empresarial Club Med (amisfondationclubmed.com) às normas foram iniciados em janeiro de 2024, com a realização de uma auditoria e a implementação de medidas corretivas iniciais. Este projeto também possibilitou as primeiras ações de sensibilização e formação de 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 intervenientes na governação: Quentin Briard, CEO de Marketing, Digital e Tecnologias e membro da Comissão Executiva, desempenha um papel fundamental no "patrocínio estratégico" e na monitorização da implementação das políticas de acessibilidade.
2. Os funcionários internos, especialmente aqueles com deficiência, 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, sistemas de informação e Unidades de Negócios comerciais, estão envolvidos na implementação da política de acessibilidade digital.

O público externo envolvido:

1. Utilizadores e clientes: todos os clientes do Club Med que utilizam serviços e produtos digitais para organizar as 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 na implementação de ações corretivas, se necessário:
 - Fornecedores e editores de software
 - Prestadores de serviços intelectuais e de desenvolvimento digital
 - Agências de comunicação
 - Freelancers e colaboradores específicos
 - Sites parceiros que oferecem soluções de vendas online
 - ...

OS PRODUTOS DIGITAIS EM QUESTÃO

Sites e aplicações:

- 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
- Site adicional dos EUA: ideatravel.com/d/150512_23952.htm
- Site da marca empregadora: clubmedjobs.com
- Site do artista: clubmedlive.fr
- Site da fundação: amisfondationclubmed.com

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

Aplicações internas e B2B:

- Agente de viagens Club Med (sistema de reservas de agências parceiras)
- Informações Club Med (ferramenta de informações sobre produtos)
- Força de vendas (Motor de reservas B2B)
- Aplicações de RH
- Aplicação de contabilidade e finanças

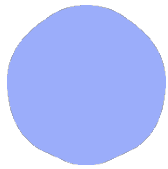
ÂMBITO REGULAMENTAR APLICÁVEL AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DO CLUB MED

A análise do inventário de produtos e serviços digitais do Club Med permite identificar dois quadros regulamentares de acessibilidade digital aos quais está sujeito o Club Med.

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 relativo à publicação das seguintes informações:
 - a. Menção do nível de conformidade na página inicial de sites e conteúdos digitais sob a sua responsabilidade editorial
 - b. Publicação de uma página com a declaração de acessibilidade em cada um dos sites e elementos digitais
 - c. Publicação 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, meios de comunicação audiovisual, comércio eletrónico, serviços bancários e transportes, e,

portanto, tem a obrigação de respeitar o nível de acessibilidade de 100% para estes serviços.





A GOVERNAÇÃO DA ACESSIBILIDADE DIGITAL DO CLUB MED

A ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO DIGITAL

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

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

ORGANIZAÇÃO DE POLÍTICAS SOBRE DEFICIÊNCIA E INCLUSÃO

Até ao momento, a política de inclusão de pessoas com deficiência é liderada pelo departamento de Responsabilidade Social da Empresa e Patrocínio, que define e coordena as ações dos serviços, principalmente em prol da integração e do apoio a funcionários com deficiência no espaço francês. Também é responsável pelos relatórios anuais. No entanto, até ao momento, a acessibilidade digital não faz parte do seu âmbito de atuação.

Esta dissociação entre produção e inclusão digital levou a uma reflexão sobre a governação, de modo a garantir uma consideração coerente, eficaz e transversal das questões de acessibilidade digital em toda a organização.

GOVERNAÇÃO PROPOSTA: UM MODELO MATRICIAL COORDENADO

Face às limitações dos modelos "orgânicos" baseados exclusivamente na gestão digital ou na gestão de responsabilidade social da empresa (RSE), a governação escolhida



baseia-se num modelo matricial, que tem como objetivo combinar a autonomia das entidades com uma coordenação estratégica partilhada.

1. Um apoio estratégico de alto nível

A acessibilidade digital é patrocinada por um membro da Comissão Executiva, o que garante a sua visibilidade nas comissões de auditoria e fortalece a sua legitimidade estratégica.

2. Uma entidade de referência multifuncional

O Secretariado Geral/Departamento Jurídico foi designado como entidade de referência para a gestão geral. Ele garante:

- A monitorização do plano plurianual e do respetivo plano de ação anual,
- A coordenação das comissões

3. Serviços empresariais operacionais

Os responsáveis pela acessibilidade digital são designados dentro dos serviços empresariais. O seu papel é:

- Priorizar os projetos,
- Garantir a conformidade dos projetos (auditoria, correção, monitorização),
- Ser o ponto de contato operacional para a entidade de referência.

4. Representantes das Unidades de Negócio locais ("anjos")

Em cada Unidade de Negócio, existem coordenadores locais (ou "anjos") que garantem a aplicação das regras de acessibilidade digital ao seu nível. Eles participam no mapeamento de projetos digitais e reportam quaisquer necessidades ou dificuldades encontradas.

5. Órgão decisório: a Comissão de Acessibilidade Digital

Esta comissão multifuncional é o núcleo da governação operacional:

- Reúne-se duas vezes por ano, sendo que uma dessas reuniões ocorre um mês antes da reunião da comissão de auditoria.
- Inclui: a entidade de referência, os especialistas de negócios e os gerentes das

diversas frentes do projeto.

- Trata da monitorização 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 apoio a essa governação, partilhando ferramentas, boas práticas e recursos.

Será desenvolvida uma política de comunicação interna para:

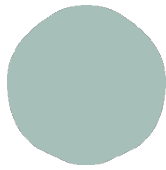
- Sensibilizar as equipas para a acessibilidade digital,
- Valorizar as ações empreendidas,
- Apoiar o desenvolvimento de competências dos contactos designados.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO E ASSISTÊNCIA

Visando a transparência e a proximidade com utilizadores e funcionários, foi criado um endereço de e-mail específico para a participação de quaisquer problemas ou deficiências em termos de acessibilidade digital:

 accessibilite@clubmed.com

Este endereço serve como ponto de entrada único para recolher feedback, solicitar assistência ou sugerir melhorias. Também ajudará a apoiar a estratégia de monitorização e melhoria contínua do plano plurianual.



A ORGANIZAÇÃO DA IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA À ACESSIBILIDADE DIGITAL DENTRO DO CLUB MED

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

De modo a garantir a elaboração de produtos digitais que atendam ao nível de acessibilidade exigido pela governação, o projeto de evolução dos processos de produção digital visa integrar a acessibilidade em cada etapa da produção. Esta integração será alcançada através do desenvolvimento de uma política robusta de referenciais para as equipas de profissionais, contando com conhecimento especializado externo para garantir a transferência de competências e a autonomia das equipas.

Novos projetos, correções e alterações dos processos de produção digital, tendo em conta a acessibilidade.

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

Melhorar e ter em conta a acessibilidade exige, antes de tudo, a implementação progressiva de estruturas e ferramentas disponíveis para diferentes equipas, de modo a fornecer padrões de produção comuns numa organização descentralizada.

Diversas ações apoiam esta nova estratégia:

- Implementação de "kits de ferramentas" com pré-requisitos de 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 de regras de validação de "acessibilidade digital" para cada projeto;
- ...

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

Isto implica uma forte coordenação entre as equipas na produção digital.

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

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

Mais especificamente, quatro ações estão a ser tomadas para implementar esta nova direção:

- A implementação de ferramentas de controlo comuns que permitam a cada

- profissão "autocontrolar" as suas produções e desenvolvimentos;
- O estabelecimento de processos de controlo em etapas-chave dos processos digitais, instituindo regras de controlo específicas relativas à acessibilidade;
 - A criação de uma política de auditorias regulares para verificar a manutenção da conformidade de produtos e serviços;
 - A implementação de testes inclusivos para simulações de utilização real, que complementam as verificações técnicas e regulamentares das auditorias, garantindo uma análise completa das necessidades do utilizador em termos de acessibilidade.

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

Considerar o feedback do utilizador

A organização atual do feedback do utilizador já permite o processamento e a consideração de pedidos específicos dos utilizadores.

Além disso, a política de testes A/B de desenvolvimento de produtos e serviços também fornece uma estrutura operacional para integrar critérios de acessibilidade digital na escolha final de 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 equipas do Club Med já contam com o apoio de especialistas externos em acessibilidade.

Esta especialização permite-nos 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, eventualmente,

tornar as equipas autónomas e implementar conhecimento interno em acessibilidade digital para o desenvolvimento futuro de produtos e serviços.

A perspetiva 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 equipas digitais, para além dos produtos "B2C". Pode mesmo tornar-se o centro de referência interno para acessibilidade digital.

PROJETOS DE APOIO AO 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 de apoio ao programa de acessibilidade para garantir a sua sustentabilidade e consistência.

P4. Formação e sensibilização: um plano de formação direcionado

Capacitar os funcionários responsáveis pela implementação da acessibilidade e integrar essas competências nos novos processos de recrutamento são desafios essenciais. Isto tornará a acessibilidade digital uma política sustentável e garantirá a qualidade das equipas responsáveis pelo desenvolvimento de produtos digitais.

Três aspetos desta política podem ser divididos em diferentes tipos de ações:

P5. Política de comunicação e sensibilização através do desenvolvimento de uma comunidade interna

Tornar visível a política de acessibilidade digital do grupo, tanto interna quanto externamente, também é uma questão importante e uma ação que dá continuidade ao trabalho das equipas responsáveis pela implementação.

Posicionar o grupo como comprometido com a política de acessibilidade digital deve ajudar a incorporar o tema na realidade diária das equipas, e também ajudará a enfrentar o desafio de se posicionar num setor onde outros participantes estão a avançar na integração da acessibilidade digital nas suas políticas digitais.

Esta mobilização também envolve ações específicas para sensibilizar todos os funcionários.

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

Neste sentido, existem cinco categorias de ações que podem ser realizadas ao longo do período de implementação do plano plurianual de acessibilidade digital:

- O desenvolvimento de uma rede interna ou comunidade de acessibilidade digital
- A inclusão de funcionários com deficiência (em regime de voluntariado) na implementação e avaliação do progresso em acessibilidade digital.
- Campanhas de sensibilização recorrentes
- Uma 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

Garantir que a política de acessibilidade seja tomada em consideração por prestadores de serviços externos assegurará a aplicação dos critérios de conformidade a produtos e serviços desenvolvidos em caso de subcontratação.

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

Estas ações variam desde a pesquisa e qualificação de fornecedores até à garantia e verificação da conformidade com os critérios de acessibilidade dos produtos entregues por esses fornecedores.

Duas condições estão na base da evolução desta política contratual:

- Formação para compradores
- Evolução do caderno de encargos e das cláusulas contratuais do quadro geral das condições de compra e venda.

É necessário, portanto, incluir cláusulas contratuais específicas, por exemplo, tornar 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.

