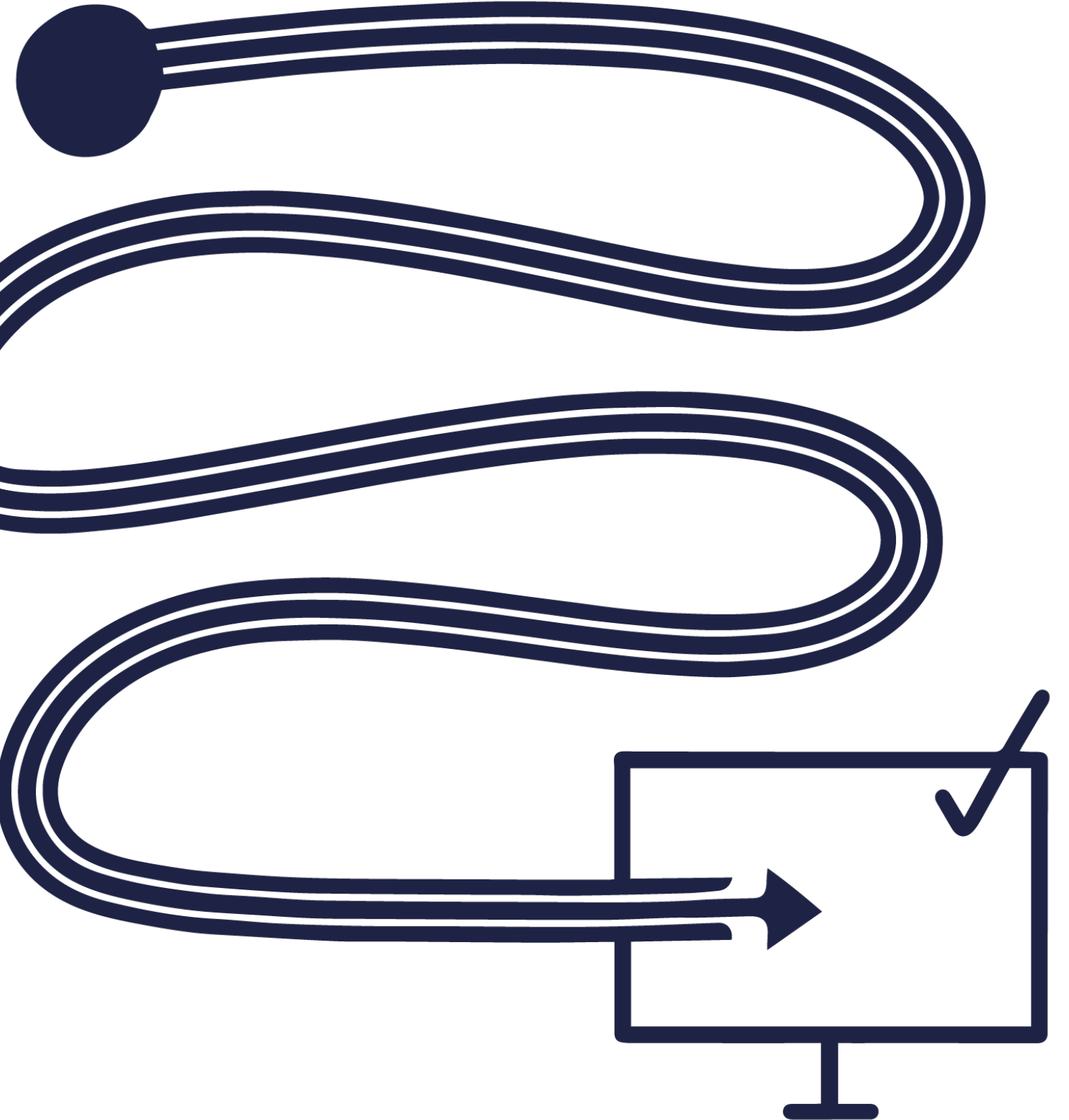
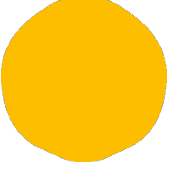


Club Med 

ÇOK YILLIK DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİK PLANI

2025-2028





# GİRİŞ

## YAYINA İLİŞKİN DÜZENLEYİCİ HÜKÜMLER

11 Şubat 2005 tarihli ve 2005-102 sayılı "Engelli kişilerin hak ve fırsat eşitliği, toplumsal katılımı ve vatandaşlığına ilişkin Kanun"un 47. maddesi (2016 yılında güncellenmiştir), tüm çevrim içi iletişim hizmetlerinin herkes için erişilebilir olmasını zorunlu kılmaktadır.

Anılan 47. maddenin III. fıkrası uyarınca, azami üç yıllık süreyi kapsayan çok yıllık plan, ilgili kuruluşun dijital erişilebilirlik konusundaki politikasını ortaya koyar.

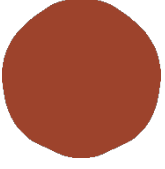
Bu bağlamda, Bu kapsamda, yönetim, oluşturulan iç organizasyon, eğitim faaliyetleri, proje süreçleri, alt yüklenicilerle ilişkiler ile test ve denetim politikalarına ilişkin bilgiler içerir.

## EŞ GELİŞTİRME YAKLAŞIMI

Bu projeyi, tüm iç paydaşları kapsayan, tutarlı ve birleştirici bir kurumsal kültür projesi haline getirmek amacıyla Club Med, çok yıllık dijital erişilebilirlik planını geliştirirken kolektif zekâ yaklaşımını benimsemiştir.

Gerçekleştirilen çalıştaylar, harekete geçirilecek eylemleri ve kaynakları belirlemenin yanı sıra, engellilik, kapsayıcılık ve çeşitlilik konusundaki toplumsal politikayla süreklilik arz eden, proaktif bir dijital erişilebilirlik politikasına olan bağlılığını en kısa sürede hayata geçirmek için projenin temellerini tanımlamayı mümkün kılmıştır.





# CLUB MED'İN ERİŞİLEBİLİRLİK POLİTİKASI

## CLUB MED'İN ENGELLİLİK VE DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİK POLİTİKASI

Club Med, proaktif bir dijital erişilebilirlik politikasına sahiptir. Bu strateji, kapsayıcılık başta olmak üzere, Club Med'in temel değerleriyle uyumlu olarak uygulanmaktadır. Ayrımcılık yapmama ve sosyal kapsayıcılık, projenin ve daha geniş anlamda grubun sosyal sorumluluk politikasının odağında yer almaktadır; bu sayede istisnasız olarak tüm kullanıcılarının, grubun sunulan hizmetlere evrensel erişimi sağlanmaktadır.

Grubun stratejisine halihazırda entegre edilmiş bir taahhüt

Engelli bireylerin istihdamına ilişkin şirket içi çeşitli anlaşmalar (en sonuncusu 2024-2026 dönemini kapsamaktadır), çeşitlilik ve kapsayıcılık değerlerine dayalı işveren markası stratejisini pekiştirmektedir. Bu anlaşmalar, ilgili çalışanların işe alım ve kariyer süreçlerinde özel bir hassasiyet gösterilmesi ve ayrımcılığa tabi tutulmamaları şeklinde vücuda gelmektedir.

ERİŞİLEBİLİRLİK KAYITLARI, GRUBUN TÜM HİZMET VE BİRİMLERİNDE TAAHHÜTLERİNİN GÜNLÜK DÜZEYDE SOMUT OLARAK UYGULANMASINI SAĞLAMAKTADIR.

## CLUB MED'DİN DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİK ALANINDAKİ BAŞLICA HEDEF VE ZORLUKLARI

Projenin Club Med'in değerleri ve misyonu ile uyumlandırılmasının ötesinde, dijital erişilebilirlik hem sosyal hem de teknik boyutta çeşitli somut ihtiyaçlara karşılık gelmektedir.

İşveren markası, işe alım ve eğitim politikaları açısından önemi:

Grubun müşterileri ve çalışanları, kurumların ve şirketlerin değerlerine giderek daha duyarlı ve bilinçli yaklaşmaktadır; bu bağlamda işveren markası ve şirketin



konumlandırılması giderek daha stratejik bir önem kazanmaktadır.

Bu konumlandırma, aday beklentilerini tam anlamıyla karşılamak amacıyla özellikle yeni çalışanların işe alım politikasını etkilemektedir; grubun "kariyer" sitesi (clubmedjobs.com) bu duruma önemli bir örnek teşkil etmektedir.

Bu doğrultuda eğitim politikası, çalışanların elde tutulması ve yetkinliklerin uzun vadede sürdürülebilmesi açısından temel bir öneme sahiptir.

Projenin başlangıcında, Club Med bünyesinde dijital erişilebilirliğe yönelik özel bir eğitim mevcut değildi. Bu nedenle, çalışanların kapsayıcılığın bu spesifik alanındaki yetkinliklerinin geliştirilmesi sürecine destek sağlamak başlıca önceliklerden biri olarak belirlenmiştir.

Engelli bireylerin karşılanması:

Club Med, dünya genelindeki çeşitli resortlarında engelli bireylerin kabulüne yönelik özel bir programı uzun süredir yürütmektedir. Müşterilere net ve anlaşılır bilgi sunabilmek amacıyla, Club Med resortlarının erişilebilirliği dört engel türü (görsel, işitsel, bilişsel ve fiziksel) kapsamında değerlendirilmekte ve bu bilgiler Fransızca ticari siteler üzerinden erişilebilir kılınmaktadır. Bu değerlendirme Fransa'daki tüm tatil köyleri (%100) ve dünyanın farklı bölgelerindeki belirli tatil köyleri için gerçekleştirilmiştir.

Bu fiziksel kabul politikasının, müşterilerin karşılanmasını ve konaklama süreçlerini kolaylaştıran dijital araçların mevzuata uygun hale getirilmesiyle desteklenmesi gerekmektedir; böylece erişilebilirlik alanında 360 derece bütüncül bir müşteri deneyimi sağlanacaktır.

Dijital politika yönetiminin zorlukları:

Club Med'in organizasyon yapısı ve farklı kıtalardaki varlığı, dijital projelerin yürütülmesindeki merkezi olmayan yaklaşım nedeniyle bu projelerin denetimini önemli bir zorluk hâline getirmektedir.

Tüm dijital varlık, ürün ve hizmetlerin mevzuata uyumlu hale getirilmesine yönelik strateji çerçevesinde, projelerin kapsamlı bir şekilde haritalanması ve eksiksizliği kritik bir önem taşımaktadır.

Bu gereklilik, farklı ülkelerde ekiplerin sürekli yenilenmesi nedeniyle, tüm dijital ürün ve

hizmetlerde aynı kalite standartlarının sürdürülebilirliğini zorlaştırması açısından daha da önem kazanmaktadır.

Grup / ülke bazında önemi:

Bu çoklu coğrafi konumlanma, grubun faaliyet gösterdiği her ülkede erişilebilirlik politikasının uyarlanması ve dolayısıyla her ülkenin ulusal düzenlemelerine uyum sağlanması konusunu gündeme getirmektedir.

Bu nedenle, hizmet ve ürünlerin sunulduğu her ülkenin bağlamına uyum sağlayabilecek, ancak aynı zamanda grup genelinde geçerli bir stratejinin oluşturulmasına imkân tanıyacak bir yaklaşımın geliştirilmesi zorunlu görünmektedir.

Alt yükleniciler ve satın alma:

Dijital ürün ve hizmetlerinin bir kısmının edinimi ve geliştirilmesi için alt yüklenicilere ve dış yazılım sağlayıcılarına başvurulması nedeniyle, satın alma politikasının geliştirilmesi dijital erişilebilirlik stratejisinin tutarlılığını sağlamak açısından önemli bir unsur teşkil etmektedir. Sözleşmesel ilişkilerin güvence altına alınması ve bu kriterlerin ihale süreçlerinde dikkate alınması, grubun ticari stratejisi açısından büyük önem taşımaktadır.

Eko-tasarım yaklaşımıyla bütünlük

Dijital erişilebilirlik, bağımsız bir proje olarak ele alınmamalıdır. Önümüzdeki dönemde grubun sorumlu dijital stratejisini hayata geçirmek amacıyla, yürütülmekte olan dijital eko-tasarım yaklaşımıyla tam bir uyum içinde kurgulanmalıdır.

## **MEVCUT GİRİŞİMLER VE YÜRÜTÜLEN EYLEMLER**

Engellilik, kapsayıcılık ve çeşitlilik konuları Club Med için yeni değildir. Daha yüksek düzeyde bir erişilebilirlik sağlamak amacıyla, dijital erişilebilirlik de dâhil olmak üzere çeşitli çalışmalar hâlihazırda hayata geçirilmiştir. Grubun farklı tesislerinde fiziksel erişilebilirliğin yönetimi:

Son yıllarda, Fransa ve Antiller bölgesindeki Club Med'e ait halka açık tesislerin erişilebilir hale getirilmesine yönelik çalışmalar başlatılmış olup, müşteriler ve kullanıcılar için fiziksel

erişilebilirlik düzeyi hakkında bilgiler erişilebilirlik kayıtlarında mevcuttur.

Çalışanların çalışma koşullarının ve görevlerinin uyarlanmasına yönelik çözümler:

Aynı strateji doğrultusunda, çalışanların çalışma koşullarını iyileştirmek amacıyla çeşitli uygulamalar hayata geçirilmiştir; özellikle yerinde çalışma veya uzaktan çalışma ortamının uyarlanması (geniş ekranlar, özel yazılımlar vb.) bu kapsamda öne çıkmaktadır. Uygun ekipmanların seçimi için uzman dış tedarikçilerden yararlanılması da fiziksel erişilebilirlik kapsamındaki mevcut uygulamalar arasında yer almaktadır.

Dijital erişilebilirliğin dikkate alınmasına yönelik somut adımlar ve ilk uygulamalar

Ocak 2024'ten bu yana, Club Med Kurumsal Vakfı'nın web sitesinin (amisfondationclubmed.com) mevzuata uyum çalışmaları kapsamında bir denetim gerçekleştirilmiş ve ilk düzeltici önlemler hayata geçirilmiştir. Bu çalışma aynı zamanda özellikle UX ve UI tasarımcı profilleri başta olmak üzere çalışanlara yönelik ilk farkındalık ve eğitim faaliyetlerinin başlatılmasına da olanak sağlamıştır.

[Clubmed.fr](http://Clubmed.fr) ve [clubmedjobs.com](http://clubmedjobs.com) web sitelerine yönelik bir denetim de başlatılmıştır.

## **DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİK POLİTİKASININ HEDEF KİTLELERİ**

Dahili paydaşlar:

1. Yönetişim aktörleri: Pazarlama, Dijital ve Teknolojilerden Sorumlu CEO ve Yönetim Kurulu üyesi Quentin Briard, erişilebilirlik politikalarının uygulanmasının "stratejik sponsorluğu" ve izlenmesinde kilit bir role sahiptir.
2. Başta engelli çalışanlar olmak üzere, kurum bünyesindeki tüm çalışanlar, dijital araçlarda ve iş organizasyonunda yapılan iyileştirmelerden doğrudan fayda sağlamaktadır.



3. Club Med'in satın alma, insan kaynakları, bilgi sistemleri departmanı ve ticari iş birimleri de dahil olmak üzere çeşitli departman ve bölümleri, dijital erişilebilirlik politikasının uygulanmasında yer almaktadır.

İlgili dış hedef kitleler:

1. Kullanıcılar ve müşteriler: Konaklamalarını organize etmek için dijital hizmet ve ürünleri kullanan tüm Club Med müşterileri.
2. Tüm harici hizmet sağlayıcılar: Dijital projelerin büyük ölçüde dış kaynak kullanımıyla yürütülmesi nedeniyle, hizmet sağlayıcıların erişilebilirlik standartlarına uymaları ve gerekirse düzeltici eylemlerin uygulanmasına katılmaları çok önemlidir:
  - Yazılım satıcıları ve yayıncıları
  - Dijital fikri mülkiyet ve geliştirme hizmet sağlayıcıları
  - İletişim ajansları
  - Serbest çalışanlar ve belirli katkıda bulunanlar
  - Çevrimiçi satış çözümleri sunan iş ortağı siteler
  - ...

## İLGİLİ DİJİTAL ÜRÜNLER

Web siteleri ve uygulamalar:

- Club Med B2C web sitesi: Belçika / Kanada / İsviçre / Şili / Çin / Endonezya / İsrail / Asya / Japonya / Güney Kore / Yeni Zelanda / Tayland / Birleşik Krallık / Güney Afrika / Arjantin / Avustralya / Brezilya / Dominik Cumhuriyeti / Hong Kong / Meksika / Malezya / Peru / Singapur / Türkiye / Tayvan / Almanya / Danimarka / İspanya / Fransa / İrlanda / İtalya / Latin Amerika / Hollanda / Norveç / Portekiz / Rusya / İsveç / Ukrayna / Amerika Birleşik Devletleri / Uruguay
- Web sitesi geliştirme: clubmeddevelopment.com
- ABD ilhak bölgesi: ideatravel.com/d/150512\_23952.htm
- İşveren markalama web sitesi: clubmedjobs.com
- Sanatçının web sitesi: clubmedlive.fr
- Vakfın web sitesi: amisfondationclubmed.com

- Tedarikçinin web sitesi: suppliers.clubmed.com
- Şirket web sitesi: corporate.clubmed
- My Club Med uygulaması (mobil uygulama)

Dahili ve B2B uygulamaları:

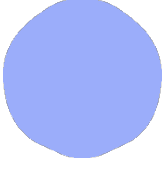
- Club Med Seyahat Acentesi (ortak acente rezervasyon sistemi)
- Club Med Bilgileri (ürün bilgi aracı)
- Salesforce (B2B Rezervasyon Motoru)
- İK Uygulamaları
- Muhasebe ve Finans Uygulamaları

## **CLUB MED'İN ÜRÜN VE HİZMETLERİNE İLİŞKİN DÜZENLEYİCİ ÇERÇEVE**

Club Med'in dijital ürün ve hizmet envanterinin analizi, Club Med'in tabi olduğu dijital erişilebilirlik için geçerli iki düzenleyici çerçeveyi belirlemeyi mümkün kılmaktadır.

1. Ciro su 250 milyonu aşan bir şirket olması nedeniyle Club Med, aşağıdaki bilgilerin yayınlanmasına ilişkin 47. Madde hükümlerine tabidir:
  - a. Yayın sorumluluğu altındaki web sitelerinin ve dijital varlıkların ana sayfalarında uyumluluk düzeyinin belirtilmesi
  - b. Her bir web sitesi ve dijital varlık için erişilebilirlik beyanı sayfasının yayımlanması
  - c. Kuruma ilişkin erişilebilirlik planının yayınlanması
  - d. Dijital erişilebilirlik stratejisinin uygulanmasına ilişkin olarak, üç yıllık dönem boyunca her yıl yildönümünde güncellenen yıllık planın yayımlanması
2. 7 Mart 2023 tarihli, telefon, görsel-işitsel medya, e-ticaret, bankacılık ve ulaşım hizmetlerine ilişkin Avrupa mevzuatını ulusal mevzuata aktaran yasaya tabi çevrimiçi hizmetler sunan Club Med, söz konusu hizmetler için %100 erişilebilirlik düzeyine uyma yükümlülüğüne tabidir.





# CLUB MED'İN DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

## DİJİTAL ÜRETİMİN ORGANİZASYONU

Club Med bünyesindeki mevcut dijital üretim organizasyonu, büyük ölçüde merkezi olmayan bir modele dayanmaktadır. Her bir fonksiyonel birim - ister bir iş birimi ister coğrafi bir bölge olsun - hem iç hem de dış dijital projelerini yürütme konusunda özerktir. Bu dağıtık yapı, çeviklik ve yerel uyum sağlasa da dijital erişilebilirlik gibi yatay konularda genel koordinasyonu sınırlamaktadır.

Gayri resmî bilgi alışverişleri ve bazı ortak uygulamalar (KVKK/GDPR, güvenlik veya satın alma alanlarında) belirli bir düzeyde uyum sağlamaya olanak tanısada, bugün itibarıyla tüm dijital projelerde erişilebilirliğin sistematik olarak dikkate alınmasını garanti eden merkezi bir yönetim bulunmamaktadır.

## ENGELLİLİK VE KAPSAYICILIK ALANINDAKİ POLİTAKANIN ORGANİZASYONU

Bugün engellilik politikası, Fransa kapsamındaki engelli çalışanların entegrasyonu ve desteklenmesine yönelik faaliyetleri tanımlayan ve koordine eden KSS ve sponsorluk direktörlüğü tarafından yürütülmekte olup, yıllık raporlama da bu birim tarafından gerçekleştirilmektedir. Ancak, şu an itibarıyla dijital erişilebilirlik bu birimin sorumluluk alanı içerisinde yer almamaktadır.

Dijital üretim ile dijital kapsayıcılık arasındaki bu ayrışma, organizasyon genelinde dijital erişilebilirlik konularının tutarlı, etkin ve bütüncül bir şekilde ele alınmasını sağlamak amacıyla yönetim yapısının yeniden değerlendirilmesini gerekli kılmıştır.

## ÖNERİLEN YÖNETİŞİM: KOORDİNELİ MATRİS MODELİ

Yalnızca dijital birimler veya KSS'ye dayanan "organik" modellerin sınırlılıkları karşısında, benimsenen yönetim yaklaşımı matris bir modele dayanmaktadır. Bu model, birimlerin özerkliğini korurken ortak bir stratejik koordinasyonu sağlamayı amaçlamaktadır.



### 1. Üst düzey stratejik destek

Dijital erişilebilirlik, İcra Komitesi üyelerinden biri tarafından desteklenmekte olup, bu durum denetim komitelerinde görünürlüğü garanti altına almakta ve stratejik meşruiyetini güçlendirmektedir.

### 2. Fonksiyonlar arası referans birimi

Genel Sekreterlik / Hukuk Departmanı, genel yönetim için referans birim olarak belirlenmiştir. Bu birim:

- Çok yıllık planın ve yıllık eylem planının takibini sağlar
- Komiteler arasındaki koordinasyonu yürütür

### 3. Operasyonel iş birimi temsilcileri

İş birimleri bünyesinde dijital erişilebilirlik sorumluları tayin edilmiştir. Bu kişilerin görevleri şunlardır:

- Çalışma alanlarını önceliklendirmek
- Projelerin mevzuata uygunluğunu sağlamak (denetim, düzeltme, takip)
- İlgili kuruluş için operasyonel temsilci olarak görev yapmak

### 4. Yerel BU röleleri ("angels")

Her bir İş Biriminde, yerel koordinatörler ("angels"), kendi seviyelerinde dijital erişilebilirlik kurallarının uygulanmasını sağlarlar. Bu kişiler, dijital projelerin haritalandırılmasına katkıda bulunur ve karşılaşılan ihtiyaçları veya zorlukları rapor ederler.

### 5. Karar alma organı: Dijital Erişilebilirlik Komitesi

Bu yatay komite, operasyonel yönetişimin odağında yer almaktadır:

- Yılda iki kez toplanır; bu toplantılardan biri denetim komitesinden bir ay önce gerçekleştirilir.
- Referans birim, iş birimi temsilcileri ve farklı proje akışlarının sorumlularını bir araya getirir.
- Eylem planının takibi, uyum süreçleri, yıllık önceliklendirmeler ve düzeltici eylemlerin belirlenmesi gibi konuları ele alır.

## 6. Topluluk ağı ve yapılandırılmış iletişim


Dahili bir "Dijital Erişilebilirlik" ağı, araçları, en iyi uygulamaları ve kaynakları paylaşarak bu yönetişimi destekleyecektir.

Aşağıdaki amaçlarla bir iç iletişim politikası geliştirilecektir:

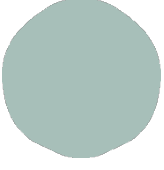
- Ekipler arasında dijital erişilebilirlik konusunda farkındalığı artırmak
- Yürütölen çalışmaları görünür kılmak
- Temsilcilerin yetkinlik gelişimini desteklemek

## İLETİŞİM VE DESTEK ARAÇLARI

Şeffaflığı sağlamak ve hem kullanıcılarla hem de personelle yakın iletişimi sürdürmek amacıyla, dijital erişilebilirlikle ilgili herhangi bir sorun veya eksikliği bildirmek için özel bir e-posta adresi oluşturulmuştur:

 [accessibilite@clubmed.com](mailto:accessibilite@clubmed.com)

Bu adres, geri bildirim toplamak, yardım taleplerinde bulunmak veya iyileştirme önerilerinde bulunmak için tek bir giriş noktası görevi görmektedir. Bu aynı zamanda çok yıllık planın takibi ve sürekli iyileştirilmesi stratejisini desteklemeye de yardımcı olacaktır.



# CLUB MED BÜNYESİNDE DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİĞİN ELE ALINMASINA YÖNELİK ORGANİZASYON

Birimler arası iş birliğiyle yürütülen çalışmalar, yönetim yapısına ek olarak, Club Med'in dijital erişilebilirlik politikasını sürdürülebilir şekilde yerleştirmesini ve iç ve dış kullanıcıların ihtiyaçlarına yanıt verecek biçimde sistematik hale getirmesini sağlayacak beş projenin tanımlanmasına imkân tanımıştır.

## DİJİTAL PROJELERİN YENİ ORGANİZASYONU

P2. Dijital üretim süreçlerinin evrimi çerçevesinde, proje referans dokümanlarının oluşturulması ve araçlarla desteklenen süreçlerin kurulması

Dijital hizmet üretimi, bir yandan dijital ürünlerin geliştirme süreçlerine, diğer yandan ilerlemeyi ölçme ve hedeflere ulaşma kapasitesini sağlamak amacıyla test ve denetimlerin yapılandırılmasına dayanmaktadır.

Yönetim tarafından belirlenen erişilebilirlik seviyesine uygun dijital ürünlerin üretimini temin etmek amacıyla, dijital üretim süreçlerinin geliştirilmesine yönelik bu proje, erişilebilirliğin üretim sürecinin her aşamasına entegre edilmesini hedeflemektedir. Bu entegrasyon, ekiplerin yetkinlik kazanımını ve özerkliğini desteklemek amacıyla dış uzmanlığa dayanarak güçlü bir referans çerçevesinin oluşturulması yoluyla sağlanacaktır.

Yeni projeler, dijital üretim süreçlerine yönelik düzeltmeler ve değişiklikler, erişilebilirliğin dikkate alınması

Club Med'in dijital üretim süreçlerine ilişkin mevcut organizasyon yapısı, bu süreçlerin aşamalarını yeniden kurgulamaya gerek kalmaksızın, erişilebilirliğin yeni projelere ve düzeltici faaliyetlere entegre edilmesini mümkün kılmaktadır.

Erişilebilirliğin iyileştirilmesi ve sistematik olarak ele alınması ise, merkezi olmayan bir



yapı içinde ortak üretim standartlarının oluşturulması amacıyla, ekiplerin kullanımına sunulacak referans çerçevelerinin ve araçların kademeli olarak devreye alınmasıyla sağlanacaktır.

Bu yeni strateji çeşitli eylemlerle desteklenmektedir:

- Proje briefleri sırasında dijital erişilebilirlik ön gereksinimlerini içeren "toolkit"lerin oluşturulması (dijital projeler için dış ajans desteği ile)
- Kullanıcı deneyimi (UX) yönergelerinin uygulanması
- Ortak görsel kimlik rehberinin geliştirilmesi ve projelerin geliştirilmesi için teknik bir çerçeve olarak iç tasarım sisteminin güçlendirilmesi
- Her bir geliştirme için "dijital erişilebilirlik" doğrulama kurallarının tanımlanması
- ...

Bu öneriler, belirli yapımlar için erişilebilirliği entegre eden, halihazırda yürürlükte olan uygulamaların birleştirilmesi veya geliştirilmesine dayanmaktadır. Bu uygulamanın geliştirilmesi ve hayata geçirildiği tüm ülkelerdeki tüm ekipler tarafından dikkate alınması son derece önemlidir.

Bu, dijital üretimde ekipler arası güçlü bir koordinasyon gerektirir.

P3. Doğrulama kontrolleri: uyum, denetim ve kapsayıcı kullanıcı testlerine yönelik politikanın koordineli yönetimi

Club Med, dijital ürün ve hizmet üretimlerinin tamamında kaliteyi güvence altına almak amacıyla, uyum süreçlerinin yönetimi ve takibine yönelik, denetim ve kapsayıcı kullanıcı testlerine dayalı koordineli bir strateji benimsemektedir.

Bu yeni yönelimin hayata geçirilmesi için dört ana eylem belirlenmiştir:

- Her iş biriminin kendi üretim ve geliştirmelerini "öz denetim" yapabilmesine olanak tanıyan ortak kontrol araçlarının devreye alınması
- Dijital süreçlerin kritik aşamalarında, erişilebilirlik alanına özgü kontrol kurallarının

- oluşturulmasıyla denetim süreçlerinin tesis edilmesi
- Ürün ve hizmetlerin uyum seviyesinin korunmasını doğrulamak amacıyla düzenli denetim politikasının oluşturulması
- Denetimlerin teknik ve düzenleyici kontrollerini tamamlayacak şekilde, kullanıcı ihtiyaçlarının erişilebilirlik açısından 360° ele alınmasını sağlamak üzere kapsayıcı kullanım testlerinin hayata geçirilmesi

Bu farklı eylemler, dijital ürün ve hizmetlerin yaratılması ve geliştirilmesi süreçlerinde mevcut örgütsel uyum boyutunun güçlendirilmesini gerektirmektedir.

Kullanıcı geri bildirimlerinin dikkate alınması

Mevcut kullanıcı geri bildirimleri yönetimi, kullanıcıların özel taleplerinin ele alınmasına ve dikkate alınmasına hâlihazırda olanak tanımaktadır.

Ayrıca, mevcut ürün ve hizmet geliştirmelerinin A/B testine tabi tutulması politikası, dijital erişilebilirlik kriterlerinin geliştirmelerin ve düzeltmelerin nihai seçimine entegre edilmesi için operasyonel bir çerçeve de sağlamaktadır.

"Dijital erişilebilirlik uzmanlık merkezi"nin kurulması amacıyla dış uzmanlardan yararlanılması

Yeni dijital politikanın uygulanmasını sağlamak amacıyla, Club Med ekipleri hâlihazırda ekipler içinde yer alan dış erişilebilirlik uzmanlığı tarafından desteklenmektedir.

Bu uzmanlık, projelerin tüm kritik aşamalarında müdahil olmayı mümkün kılmaktadır:

- Kapsam belirleme ve tasarım
- Geliştirme
- Testler ve kabul süreçleri

Bu yaklaşım, uzun vadede ekiplerin özerkliğini sağlamak ve gelecekteki ürün ve hizmet geliştirmeleri için dijital erişilebilirlik alanında iç uzmanlık oluşturmak amacıyla yetkinlik transferine yatırım yapılmasını öngörmektedir.

UX biriminin, B2C kapsamının ötesinde tüm dijital ekipler için hâlihazırda yatay bir

uzmanlık merkezi olarak faaliyet göstermesi, "erişilebilirlik uzmanlık merkezi" oluşturulmasını daha da mümkün kılmaktadır. Bu doğrultuda, söz konusu birimin dijital erişilebilirlik alanında kurum içi referans merkezi haline gelmesi doğal bir gelişim olarak değerlendirilmektedir.

## **DİJİTAL ERİŞİLEBİLİRLİK PROGRAMINI DESTEKLEYEN PROJELER**

Hem çalışanların yetkinliklerinin gelişimi hem de Club Med'in dijital ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesi için dış tedarikçilere başvurulması bağlamında ortaya çıkan dönüşümlerin önemi, erişilebilirlik programının sürdürülebilirliğini ve tutarlılığını sağlamak üzere bir dizi destekleyici eylemlerin uygulanmasını gerektirmektedir.

### **P4. Eğitim ve bilinçlendirme: Hedefli bir eğitim planı**

Erişilebilirliğin uygulanmasından sorumlu çalışanların yetkinliklerinin geliştirilmesi ve bu yetkinliklerin yeni işe alımlara entegre edilmesi temel öneme sahiptir.

Bu yaklaşım, dijital erişilebilirliğin sürdürülebilir bir politika haline gelmesini ve dijital ürünlerin geliştirilmesinden sorumlu ekiplerin kalitesinin güvence altına alınmasını sağlayacaktır.

Bu politikanın üç ana boyutu, farklı türde aksiyonlar şeklinde hayata geçirilebilir:

### **P5. Dahili bir topluluk geliştirilmesi yoluyla iletişim ve farkındalık politikası.**

Grubun dijital erişilebilirlik politikasını hem kurum içinde hem de dış paydaşlara görünür kılmak da önemli bir meseledir ve uygulamadan sorumlu ekiplerin çalışmalarını takip eden bir eylemdir.

Grubu dijital erişilebilirlik politikasına bağlı bir kuruluş olarak konumlandırmak, konunun ekiplerin günlük gerçekliğine yerleşmesine yardımcı olacaktır. Bu aynı zamanda, diğer oyuncuların dijital politikalarında dijital erişilebilirliği dikkate alma konusunda ilerleme kaydettiği bir sektörde konumlanma zorluğunun üstesinden gelmeye de yardımcı olacaktır.

Bu seferberlik aynı zamanda tüm çalışanlar arasında farkındalığı artırmaya yönelik özel eylemleri de içermektedir.

Engelli çalışanları mümkün olduğunca sürece dahil etmek ve kurum içi elçiler ağı oluşturmak önemli olacaktır.

Dolayısıyla, çok yıllık dijital erişilebilirlik planının uygulama dönemi boyunca beş kategoriye ayrılan eylemler gerçekleştirilebilir:

- Dahili bir ağın veya dijital erişilebilirlik topluluğunun geliştirilmesi
- Engelli çalışanların (gönüllülük esasına göre) dijital erişilebilirlik alanındaki ilerlemenin uygulanmasına ve değerlendirilmesine dahil edilmesi
- Tekrarlanan farkındalık kampanyaları
- Özellikle çeşitli ürün ve hizmetlerin mevzuata uygun hale getirilmesindeki ilerleme ve gelişmelerle ilgili bir iç iletişim politikası

#### P6. Satın alma politikası ve sözleşme ilişkileri

Erişilebilirlik politikasının dış hizmet sağlayıcılar tarafından da dikkate alınmasının sağlanması, dış kaynak kullanımı durumunda geliştirilen ürün ve hizmetlerin uyum kriterlerine uygunluğunu garanti altına alacaktır.

Bu durum, dijital erişilebilirlik konusunun Club Med'in farklı birimlerinin sözleşme politikalarına entegre edilmesini sağlamak amacıyla bir dizi "teknik" ve hukuki aksiyon gerektirmektedir.

Bu aksiyonlar, tedarikçilerin belirlenmesi ("sourcing") ve değerlendirilmesinden, sunulan ürünlerde erişilebilirlik kriterlerine uyumun güvence altına alınması ve doğrulanmasına kadar uzanmaktadır.

Bu sözleşme politikasının gelişimi iki temel koşula dayanmaktadır:

- Satın alıcıların eğitimi
- Alım satım koşullarının genel çerçevesi bağlamında sözleşme hükümlerinin ve şartnamelerin evrimi

Bu doğrultuda, erişilebilirlik kurallarına uyumu zorunlu kılan özel sözleşme hükümlerinin oluşturulması gerekmektedir.

Ayrıca, uygunluk değerlendirme tabloları veya anketler gibi ön araçlar aracılığıyla, erişilebilirlik gerekliliklerini karşılayabilecek alt yüklenicilerin önceden tespit edilmesi sağlanabilecektir.

