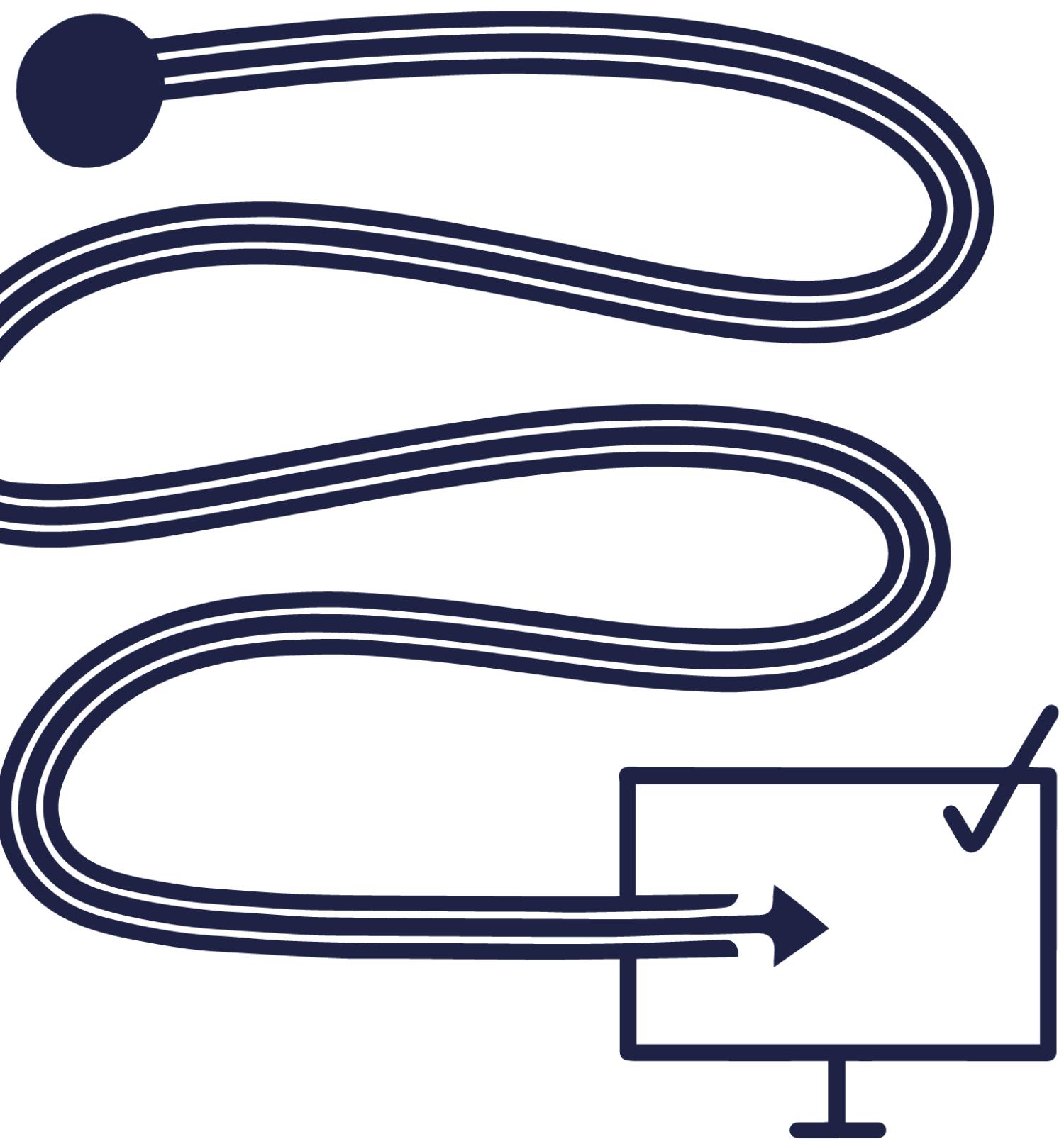




## SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

2025-2028





# INTRODUCTION

## LES OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DE PUBLICATION

L'article 47 de la « Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », complétée en 2016, rend obligatoire à tout service de communication en ligne d'être accessible à tous.

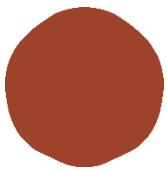
En application du III de l'article 47 précité, le schéma pluriannuel, d'une durée maximum de trois ans, présente la politique de l'entité concernée en matière d'accessibilité numérique.

A ce titre, il contient des informations sur la gouvernance, l'organisation interne mise en place, les actions de formations, les processus projets, les relations avec les sous-traitants, les politiques de tests et d'audits.

## UNE DEMARCHE DE CO-CONSTRUCTION

Pour faire de ce projet un projet cohérent et fédérateur d'une culture d'organisation collective associant toutes les parties prenantes internes, une démarche d'intelligence collective a été engagée par le Club Med pour élaborer son schéma pluriannuel d'accessibilité numérique.

Les ateliers menés ont permis d'identifier les actions et moyens à mobiliser, ainsi que de définir les fondements du projet pour concrétiser, dès que possible, son engagement dans une politique d'accessibilité numérique volontariste, en continuité de la politique sociétale en matière de handicap, d'inclusion et de diversité.



# LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE DU CLUB MED

## LA POLITIQUE EN MATIERE DE HANDICAP ET D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE CHEZ CLUB MED

Le Club Med met en place une politique volontariste d'accessibilité numérique. Cette stratégie se déploie en étant en phase avec ses valeurs fondamentales et notamment celle de l'inclusion. La non-discrimination et l'inclusion sociale sont au cœur du projet, et plus largement de la politique de responsabilité sociale du groupe afin d'assurer un accès universel à ses services pour tous ses usagers, sans exception.

### Un engagement déjà ancré dans la stratégie du groupe

Les différents accords d'entreprise portant sur l'emploi des personnes handicapées, dont le dernier est en cours (2024-2026), confirment la stratégie de marque-employeur fondée sur les valeurs de diversité et d'inclusion. Ils se traduisent concrètement par une attention particulière lors du recrutement et du parcours professionnel des collaborateurs concernés, et par leur non-discrimination.

Les registres d'accessibilité concrétisent ses engagements au quotidien dans chacun des services et entités du groupe.

## LES ENJEUX DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DU CLUB MED

Au-delà de l'inscription du projet dans les valeurs et la raison sociale du Club Med, l'accessibilité numérique répond à différents enjeux concrets tant sociaux que techniques.

Enjeu d'image de marque employeur et politique de recrutement et de formation :

Les clients et collaborateurs du groupe sont de plus en plus sensibles et attentifs aux valeurs des entités et entreprises ; la marque employeur et le positionnement de l'entreprise sont un enjeu de plus en plus stratégique.



Ce positionnement influe en particulier sur la politique de recrutement de nouveaux collaborateurs afin de répondre pleinement aux attentes des candidats ; le site « carrière » du groupe ([clubmedjobs.com](http://clubmedjobs.com)) en est l'un des exemples significatifs.

La politique de formation est donc un enjeu majeur pour fidéliser les collaborateurs et garder les compétences sur le long terme.

A l'origine du projet, il n'existe pas de formation dédiée à l'accessibilité numérique au sein de Club Med. C'est donc un des premiers enjeux que d'accompagner la montée en compétence des collaborateurs en ce domaine spécifique de l'inclusion.

#### L'accueil des personnes en situation de handicap :

Le Club Med a engagé depuis plusieurs années un programme spécifique d'accueil des personnes en situation de handicap dans différents Resorts à travers le monde.

Afin de fournir à ses clients une information claire, l'accessibilité des Resorts du Club Med est évaluée pour 4 types de handicap (visuel, auditif, cognitif et moteur), puis mise à disposition depuis les sites commerciaux francophones. Cette évaluation a été réalisée pour 100% des Resorts en France et pour une liste d'autres Resorts à travers le monde.

Il convient de prolonger cette politique d'accueil physique par la mise en conformité des outils numériques pouvant faciliter l'accueil et le séjour des clients pour prolonger l'expérience client à 360 degrés dans le domaine de l'accessibilité.

#### Enjeu de pilotage de la politique numérique :

L'organisation du Club Med et sa spécificité de présence sur les différents continents font de la supervision des projets numériques un défi important au regard d'un fonctionnement décentralisé de conduite des projets numériques.

La cartographie exhaustive des projets et sa complétude devient un enjeu d'autant important au regard d'une stratégie de mise en conformité de tous les objets, produits et services numériques.

Cet enjeu est d'autant plus important que le renouvellement de chacune des équipes dans les différents pays rend plus difficile le maintien d'un même niveau de standard qualité pour chacun des produits et services numériques.



La dimension groupe /pays :

Ce multiple positionnement géographique pose de fait la question de l'adaptation d'une politique d'accessibilité dans chacun des pays où le groupe est présent et donc de la conformité avec les politiques nationales de chacun des pays d'implantation.

Il apparait donc indispensable de réfléchir à une articulation permettant d'avoir une stratégie à l'échelle du groupe pouvant s'adapter au contexte de chaque pays où les services et produits sont diffusés.

Sous-traitance et achats :

En raison du recours à la sous-traitance et à des éditeurs externes pour l'acquisition et le développement d'une partie de ses produits et services numériques, l'évolution de la politique d'achat représente un enjeu important pour s'assurer de la cohérence d'une stratégie d'accessibilité numérique. La sécurisation des relations contractuelles et la prise en compte de ces critères dans les appels d'offres sont essentielles pour la stratégie commerciale du groupe.

Complémentarité avec la démarche d'éco-conception

L'accessibilité numérique ne doit pas être vue comme un projet isolé. Elle doit s'articuler pleinement avec la démarche en cours d'éco-conception numérique pour embrasser une stratégie de numérique responsable du groupe dans les années à venir.

## **INITIATIVES EXISTANTES ET ACTIONS ENGAGEES**

Les sujets du handicap, de l'inclusion et de la diversité ne sont pas nouveaux pour le Club Med. Plusieurs actions en faveur d'une meilleure accessibilité ont déjà été engagées, y compris en faveur de l'accessibilité numérique.

La gestion de l'accessibilité physique dans les différents lieux du groupe

Depuis plusieurs années, la mise en accessibilité des établissements du Club Med recevant



du public au sein du périmètre France et Antilles a été engagée, et l'information sur le niveau d'accessibilité physique pour les clients et usagers est disponible dans les registres d'accessibilité.

#### Les solutions pour l'adaptation des conditions et postes de travail des collaborateurs

Dans la même stratégie, plusieurs solutions sont déjà en place pour faciliter les conditions de travail des collaborateurs, notamment par l'adaptation du poste de travail ou de télétravail (écrans grande taille, logiciels spécifiques...). L'appel à des prestataires externes spécialisés pour le choix des matériels fait partie des actions déjà pratiquées en matière d'accessibilité physique.

#### Les actions concrètes et premières réalisations de prise en compte du handicap numérique

Depuis janvier 2024, les premiers travaux de mise en conformité du site de la Fondation d'entreprise Club Med ([amisfondationclubmed.com](http://amisfondationclubmed.com)) ont été initiés avec la conduite d'un audit, et la mise en œuvre de premières mesures correctives. Ce chantier a permis également d'engager les premières actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs notamment pour les profils de designers UX et UI.

L'audit des sites [clubmed.fr](http://clubmed.fr) et [clubmedjobs.com](http://clubmedjobs.com) a également été engagé.

### **LES PUBLICS CONCERNES PAR LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE**

Les publics internes :

1. Les acteurs de la gouvernance : Quentin Briard, CEO Marketing, Digital & Technologies et membre du Comité de Direction générale, a un rôle clé dans le « parrainage stratégique » et le suivi de la mise en œuvre des politiques d'accessibilité.
2. Les collaborateurs internes, en particulier ceux en situation de handicap, bénéficient directement des améliorations apportées aux outils numériques et à l'organisation du travail.



3. Les différents départements et directions du Club Med, y compris les achats, les ressources humaines et le département des systèmes d'information et les Business Unit commerciales, sont impliqués dans la mise en œuvre de la politique d'accessibilité numérique.

Les publics externes concernés :

1. Les usagers et clients : tous les clients du Club Med utilisant les services et produits numériques pour l'organisation de leurs séjours.
2. L'ensemble des prestataires externes : En raison de la forte externalisation des projets numériques, il est crucial que les prestataires respectent les normes d'accessibilité et participent à la mise en œuvre des actions correctives si nécessaire :
  - Les fournisseurs-éditeurs de logiciels
  - Les prestataires de services intellectuels et de développement numériques
  - Les agences de communications
  - Les free-lance et intervenants spécifiques
  - Les sites partenaires offreurs de solutions de vente en ligne
  - ...

## LES PRODUITS NUMÉRIQUES CONCERNÉS

Sites web & applications :

- Site Club Med B2C : Belgique / Canada / Suisse / Chili / Chine / Indonésie / Israël / Asia / Japon / Corée du Sud / Nouvelle Zélande / Thailande / Royaume Uni / Afrique du Sud / Argentine / Australie / Brésil / République Dominicaine / Hong Kong / Mexique / Malaisie / Pérou / Singapour / Turquie / Taiwan / Allemagne / Danemark / Espagne / France / Irlande / Italie / Amérique Latine / Pays Bas / Norvège / Portugal / Russie / Suède / Ukraine / Etats Unis / Uruguay
- Site développement : clubmeddevelopment.com
- Site US annexe : ideatravel.com/d/150512\_23952.htm
- Site marque employeur : clubmedjobs.com
- Site artiste : clubmedlive.fr



- Site Fondation : amisfondationclubmed.com
- Site Fournisseurs : suppliers.clubmed.com
- Site corporate : corporate.clubmed
- My Club Med App (application mobile)

**Applications internes & B2B :**

- Club Med Travel Agent (système de réservation agences partenaires)
- Club Med Information (outil information produits)
- Salesforce (Booking Engine B2B)
- Applications RHs
- Application de comptabilité & finance

**LE PERIMETRE REGLEMENTAIRE CONCERNE PAR LES PRODUITS ET SERVICES DU CLUB MED**

L'analyse de l'inventaire des produits et services numériques du Club Med permet d'identifier les deux cadres réglementaires d'accessibilité numérique dont relève le Club Med.

1. Du fait de son statut de société de plus de 250 millions de chiffres d'affaires, le Club Med, est soumis aux obligations de l'article 47 de publication des éléments suivants :
  - a. Mention du niveau de conformité en page d'accueil sur les sites et objets numériques relevant de sa responsabilité d'édition
  - b. Publication d'une page de déclaration d'accessibilité sur chacun des sites, objets numériques
  - c. Publication du schéma d'accessibilité pour l'entité
  - d. Publication du plan annuel pour l'entité, actualisé à chaque date anniversaire des trois années de mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique
2. Publiant des services en ligne relevant de la loi du 7 mars 2023 transposant l'acte législatif européen pour les services de type téléphonie, média audiovisuel, E-



commerce, bancaire, transport, le Club Med est soumis à l'obligation du respect du niveau de 100% d'accessibilité pour lesdits services.





# LA GOUVERNANCE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE DU CLUB MED

## L'ORGANISATION DE LA PRODUCTION NUMERIQUE

L'organisation actuelle de la production numérique au sein de Club Med repose sur un modèle fortement décentralisé. Chaque entité fonctionnelle – qu'il s'agisse d'un service métier ou d'une région géographique – est autonome dans la conduite de ses projets digitaux, tant internes qu'externes. Ce fonctionnement distribué permet agilité et adaptation locale, mais limite la coordination globale sur des enjeux transverses comme l'accessibilité numérique.

Des échanges informels et certaines pratiques partagées (en matière de RGPD, sécurité, ou achats) permettent une certaine homogénéisation, mais aucun pilotage centralisé ne permet à ce jour de garantir une prise en compte systématique de l'accessibilité dans tous les projets numériques.

## ORGANISATION DE LA POLITIQUE EN MATIERE DE HANDICAP ET D'INCLUSION

A ce jour, la politique handicap est portée par la direction RSE et mécénat, qui définit et coordonne les actions des services, principalement en faveur de l'intégration et de l'accompagnement des salariés en situation de handicap au sein du périmètre France. Elle assure également le reporting annuel. Toutefois, à ce jour, l'accessibilité numérique ne relève pas de son périmètre d'action.

Cette dissociation entre production digitale et inclusion numérique a conduit à une réflexion sur la gouvernance, afin d'assurer une prise en compte cohérente, efficace et transverse des enjeux d'accessibilité numérique dans l'ensemble de l'organisation.

## GOUVERNANCE PROPOSEE : UN MODELE MATRICIEL COORDONNE

Face aux limites des modèles "organiques" reposant uniquement sur les directions



numériques ou RSE, la gouvernance retenue s'appuie sur un modèle matriciel. Il vise à conjuguer l'autonomie des entités avec une coordination stratégique partagée.

## 1. Un portage stratégique de haut niveau

L'accessibilité numérique est sponsorisée par un membre du Comité de Direction Générale, ce qui garantit sa visibilité dans les comités d'audit et renforce sa légitimité stratégique.

## 2. Une entité référente transversale

Le Secrétariat Général / Direction Juridique est désigné comme entité référente pour le pilotage global. Elle assure :

- Le suivi du schéma pluriannuel et de son plan d'action annuel,
- La coordination des comités

## 3. Des relais métiers opérationnels

Des relais accessibilité numérique sont désignés dans les services métiers. Leur rôle est de :

- Prioriser les chantiers,
- Veiller à la mise en conformité des projets (audit, correction, suivi),
- Être le relais opérationnel de l'entité référente.

## 4. Des relais BU locaux ("angels")

Dans chaque Business Unit, des coordinateurs locaux (ou "angels") garantissent l'application des règles d'accessibilité numérique à leur niveau. Ils participent à la cartographie des projets numériques et remontent les besoins ou difficultés rencontrés.

## 5. Une instance décisionnelle : le Comité Accessibilité Numérique

Ce comité transverse est le cœur de la gouvernance opérationnelle :

- Il se réunit deux fois par an, dont une réunion un mois avant le comité d'audit.
- Il regroupe : l'entité référente, les référents métiers et les responsables des différents streams projets



- Il traite du suivi du plan d'action, des mises en conformité, des priorisations annuelles et de la définition des actions correctrices.

## 6. Un réseau communautaire et une communication structurée

Un réseau interne "Accessibilité numérique" soutiendra cette gouvernance par le partage d'outils, de bonnes pratiques et de ressources.

Une politique de communication interne sera réfléchie pour :

- Sensibiliser les équipes à l'accessibilité numérique,
- Valoriser les actions entreprises,
- Appuyer la montée en compétence des référents.

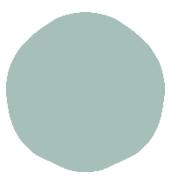
## MOYENS DE COMMUNICATION ET ASSISTANCE

Dans un souci de transparence et de proximité avec les usagers comme avec les collaborateurs, une adresse e-mail spécifique est mise en place pour signaler tout problème ou manquement en matière d'accessibilité numérique :

 accessibilite@clubmed.com

Cette adresse constitue un point d'entrée unique pour recueillir les retours d'expérience, demandes d'assistance ou suggestions d'amélioration. Elle permettra également d'alimenter la stratégie de suivi et d'amélioration continue du schéma pluriannuel.





# L'ORGANISATION DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE AU SEIN DU CLUB MED

Le travail collectif inter-services a permis d'identifier cinq projets, en plus de la gouvernance, qui permettront au Club Med d'ancrer durablement sa politique d'accessibilité numérique et de la systématiser pour répondre aux besoins des usagers internes et externes.

## LA NOUVELLE ORGANISATION DES PROJETS NUMERIQUES

P2. La création de référentiels projets et la mise en place de processus outillés comme évolution des processus de production numérique

La production de service numérique repose à la fois sur les processus de développement des produits numériques, mais également sur l'organisation des tests et audits pour avoir la capacité de mesurer les progrès et atteindre des objectifs.

Afin d'assurer la production de produits numériques conformes au niveau d'accessibilité requis par la gouvernance, le projet d'évolution des processus de production numérique a pour objectif d'intégrer l'accessibilité à chaque étape de la production. Cette intégration se fera par le développement d'une politique forte de référentiels pour les équipes métiers, en s'appuyant sur une expertise externe pour assurer le transfert de compétences et l'autonomie des équipes.

Nouveaux projets, correctifs et modification des schémas de production digitale, prise en compte de l'accessibilité

L'organisation des processus de productions numériques du Club Med permet d'intégrer l'accessibilité au sein des nouveaux projets ou dans les correctifs sans avoir à repenser les étapes de ces processus.



L'amélioration et la prise en compte de l'accessibilité passe avant tout par la mise en place progressive de référentiels et d'outils à disposition des différentes équipes pour mise à disposition de standards communs de production dans une organisation décentralisée.

Plusieurs actions viennent appuyer cette nouvelle stratégie :

- Mise en place de « toolkits » avec les pré-requis en accessibilité numérique lors des briefs projets (appui par agence externe pour un projet numérique) ;
- Déploiement de « guidelines » UX;
- Généralisation de la charte graphique commune et montée en puissance du design-system interne comme cadre technique de développement des projets ;
- Définition des règles de validation « accessibilité numérique » à chaque développement ;
- ...

Ces propositions reposent sur une consolidation ou généralisation de pratiques déjà en place intégrant l'accessibilité pour certaines productions. Il convient essentiellement d'en assurer la généralisation et prise en compte par toutes les équipes de tous les pays d'implantation.

Cela implique une coordination forte inter-équipes de la production digitale.

### P3. Les contrôles de validation : une gestion coordonnée de la politique de mise en conformité, d'audit et de tests usagers inclusifs

Afin de garantir la qualité de l'ensemble de ses productions de produits et services numériques le Club Med mise sur une stratégie de gestion et suivi des mises en conformité par une politique d'audit et tests inclusifs coordonnée.

Plus spécifiquement quatre actions sont adressées pour mettre en œuvre cette nouvelle orientation :



- Le déploiement d'outils de contrôle communs permettant à chaque métier d'"auto-contrôler" ses productions et développements ;
- L'instauration de processus de contrôle aux étapes clés des processus digitaux par institution de règles de contrôles spécifiques en matière d'accessibilité ;
- La création d'une politique d'audits régulier pour vérifier le maintien à niveau de la conformité des produits et services ;
- La mise en place de tests inclusifs pour des tests d'usages réels venant compléter les vérifications techniques et réglementaires des audits pour une prise en compte à 360° des besoins usagers en matière d'accessibilité.

Ces différentes actions nécessitent de renforcer la dimension l'organisation actuelle de cohérence des processus de création et de développements des produits et services digitaux.

#### La prise en compte des retours utilisateurs

L'organisation actuelle des retours usagers permet d'ores et déjà le traitement des demandes spécifiques des utilisateurs et leur prise en compte.

De plus, la politique d'A/B tests des évolutions de produits et services déjà en place offre également un cadre opérationnel pour intégrer les critères d'accessibilité numérique dans le choix final des évolutions et correctifs.

#### Le recours aux compétences externes pour la mise en place d'un « pôle expertise accessibilité numérique »

Pour assurer une mise en œuvre de sa nouvelle politique digitale, les équipes du Club Med sont d'ores et déjà appuyées par une expertise accessibilité externe au sein des équipes.

Cette expertise permet d'intervenir à toutes les phases clés des projets :

- Cadrage et conception ;
- Développement ;
- Tests et recettes.



La volonté est clairement d'investir sur du transfert de compétence pour à terme rendre les équipes autonomes et déployer une expertise interne en accessibilité numérique pour les futurs développements de produits et services.

La perspective d'un « pôle d'expertise accessibilité » est d'autant plus envisageable que le pôle UX fonctionne déjà en expertise transverse pour l'ensemble des équipes digitales au-delà des objets « B2C ». Il peut donc légitimement devenir le pôle de référence interne en matière d'accessibilité numérique.

## **LES PROJETS EN APPUI DU PROGRAMME D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE**

L'importance des changements, tant en matière d'évolution des compétences des collaborateurs, que par le recours à des prestataires externes pour développer les produits et services numériques du Club Med, implique plusieurs actions en appui du programme d'accessibilité pour en garantir la pérennité et la cohérence.

### P4. Formation et sensibilisation : un plan de formation ciblé

Faire monter en compétences les collaborateurs chargés de la mise en œuvre de l'accessibilité et intégrer ces compétences pour les nouveaux recrutements sont des enjeux essentiels.

Cela permettra de faire de l'accessibilité numérique une politique pérenne et garantissant la qualité des équipes chargées du développement des produits numériques.

Trois volets de cette politique pourront se décliner en différents types d'actions :

### P5. Politique de communication et sensibilisation par le développement d'une communauté interne

Rendre visible la politique d'accessibilité numérique du groupe, tant à l'interne qu'à destination des publics externes est également un enjeu important et une action s'inscrivant dans la continuité du travail des équipes chargées de la mise en œuvre.

Positionner le groupe comme soucieux de la politique d'accessibilité numérique doit



permettre d'ancrer le sujet dans la réalité quotidienne des équipes. Cela permettra aussi de répondre à l'enjeu de positionnement dans un secteur ou les autres acteurs avancent sur la prise en compte de l'accessibilité numérique dans leur politique digitale.

Cette mobilisation implique également des actions particulières de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs.

Il sera important d'associer, autant que possible, les collaborateurs en situation de handicap pour constituer un réseau d'ambassadeurs internes.

Cinq familles d'actions pourront donc être conduites durant toute la durée de mise en œuvre du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique :

- Le développement d'un réseau interne ou communauté d'accessibilité numérique
- L'inclusion des collaborateurs en situation de handicap (sur volontariat) dans la mise en œuvre et l'évaluation des progrès en matière d'accessibilité numérique
- Des actions récurrentes de sensibilisation
- Une politique de communication interne notamment sur les avancées et progrès au regard des mises en conformité des différents produits et services

## P6. Politique d'achats et relations contractuelles

S'assurer que la politique d'accessibilité soient prise en compte par les prestataires externes permettra de garantir l'application des critères de conformité des produits et services développés en cas de sous-traitance.

Cela suppose une série d'actions « techniques » et juridiques afin d'intégrer le sujet de l'accessibilité numérique dans la politique contractuelle des différentes entités du Club Med.

Ces actions vont du « sourcing » et de la qualification des prestataires jusqu'à l'assurance et la vérification du respect des critères d'accessibilité dans les produits délivrés par les prestataires

Deux conditions sous-tendent l'évolution de cette politique contractuelle :



- La formation des acheteurs
- L'évolution du cahier des charges et des clauses contractuelles du cadre générale des conditions d'achats et de ventes.

Il est donc à la fois nécessaire de prévoir des clauses contractuelles spécifiques en rendant obligatoire le respect des règles d'accessibilité, par exemple.

En amont des dispositifs comme des grilles ou questionnaires de conformité pourront permettre d'identifier les sous-traitants en mesure de répondre aux attendus en matière d'accessibilité.

