

LA MAGIE DISNEY

ACCESSIBLE À TOUS

UN RAPPORT SUR L'ENGAGEMENT ET
LES ACTIONS DE DISNEYLAND® PARIS EN
FAVEUR DE L'INCLUSION ET
DE L'ACCESSIBILITÉ



Disneyland
PARIS



Proposer la magie Disney à l'ensemble de nos visiteurs

Chaque jour, Disneyland Paris incarne la promesse d'instant de magie et notre engagement en faveur de l'accessibilité vise justement à permettre à chacun de nos visiteurs de vivre pleinement la magie Disney à travers toute la destination. Dans les parcs, notre programme d'accessibilité permet ainsi aux visiteurs en situation de handicap d'adapter leur expérience selon leur propre évaluation de leur autonomie.

Depuis nos débuts, les visiteurs et les Cast Members sont au cœur de l'approche adoptée par Disneyland Paris en matière d'accessibilité. Plus que jamais, notre entreprise s'engage à proposer un environnement inclusif, en continuant de faire progresser les conditions d'accessibilité pour nos visiteurs et en améliorant l'intégration et le parcours professionnel de nos Cast Members en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques.

Dans cette dynamique, nous réévaluons sans cesse nos pratiques et veillons à nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue, en intégrant systématiquement les enjeux de sécurité dans nos décisions. Ce travail collectif nous a notamment permis d'accueillir de plus en plus de visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques chaque année.

Disneyland Paris agit en ce sens depuis sa création et nous avons à cœur de poursuivre et d'intensifier nos efforts. Aujourd'hui, je suis heureuse de vous inviter à en découvrir plus sur notre démarche, nos actions et nos engagements en faveur de l'accessibilité à Disneyland Paris.

Natacha Rafalski,
Présidente, Disneyland Paris

L'ESSENTIEL À RETENIR

Un engagement depuis 1992

◆
1993 : Signature du premier « Accord d'Entreprise sur l'accessibilité » pour l'inclusion au travail et la mise en place de la Mission Handicap à Disneyland Paris

◆
Les deux Parcs Disney ont reçu la marque d'État « Tourisme et Handicap »

dès juillet 2004 pour leur conformité avec les standards d'accessibilité français

◆
Trophée coup de cœur de l'association Tourisme et Handicaps pour le spectacle *Mickey et le Magicien* en langue des signes française

◆
138 000 visiteurs en situation de handicap et/ou ayant des besoins spécifiques en 2022

◆
6,34 % de salariés en situation de handicap en 2021

◆
Plus de 245 recrutements de collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap entre 2019 et 2022

◆
En 2024, 21 millions d'euros auront été investis pour rendre notre destination accessible au plus grand nombre dans le cadre de l'Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée)

◆
Tous les Cast Members en contact avec des visiteurs seront formés à l'accueil des visiteurs en situation de handicap d'ici 2024

A Disneyland Paris nous nous engageons à offrir une expérience magique à toutes et tous. Notre approche en matière d'accessibilité nommée MagicALL, représente l'ensemble des offres et des services que nous optimisons en permanence pour créer un environnement accessible, à la fois pour les visiteurs et les Cast Members en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques ainsi que pour nos partenaires associatifs et éducatifs. Nous plaçons l'inclusion au cœur de nos priorités et nous nous engageons à créer un environnement où chacun a sa place et se sent le bienvenu. Nous sommes conscients que chaque individu a des besoins et des préférences spécifiques et uniques. Alors que nous continuons à développer nos offres et services, l'accessibilité et la création d'un environnement accueillant pour tous restent l'une de nos priorités pour nos visiteurs, nos Cast Members et nos partenaires associatifs et éducatifs.

SOMMAIRE



P. 8 **Une approche de l'accessibilité :**
mettre l'autonomie de nos visiteurs au premier plan

P. 15 **Une expérience visiteur inclusive et adaptée :**
offrir la magie Disney au plus grand nombre

P. 29 **L'accessibilité et nos Cast Members**

P. 37 **Conclusion**

PARTIE 1

UNE APPROCHE DE L'ACCESSIBILITÉ

Mettre l'autonomie de nos visiteurs au premier plan

À Disneyland Paris, nous souhaitons toujours aller plus loin pour que la magie soit accessible à tous. La destination a reçu la marque d'État « Tourisme et Handicap » depuis 2004, ceci pour sa conformité à la charte en matière d'accessibilité.

La destination a accueilli plus de 138 000 visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques en 2022. Dans le cadre de notre mise en conformité avec les Agendas d'Accessibilité Programmée, nous avons investi pour rendre notre destination encore plus accessible. Grâce à nos efforts pour répondre aux besoins des visiteurs en situation de handicap et grâce au dialogue permanent que nous entretenons avec des experts et divers organismes prescripteurs, nous nous adaptons constamment.

Grâce aux connaissances et à l'expérience acquises en plus de trente ans d'accueil de visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques, Disneyland Paris fait régulièrement évoluer son approche de l'accessibilité pour une amélioration continue. Disneyland Paris ne détermine pas l'accès aux attractions en fonction des types de handicap mais permet aux visiteurs d'évaluer eux-mêmes leur niveau d'autonomie pour déterminer les attractions qu'ils peuvent découvrir, permettant aux visiteurs en situation de handicap d'avoir un accès étendu aux attractions. Pour garantir le succès de cette approche, d'importants investissements en matière de formation de nos Cast Members sont mis en place.

Disneyland Paris collabore en permanence avec des experts et des organismes pour s'assurer que les priorités en matière d'accessibilité sont intégrées dans chaque aspect de son infrastructure, de ses services aux visiteurs et dans sa relation avec ses Cast Members.

NOTRE APPROCHE DE L'ACCESSIBILITÉ A POUR BUT DE :

Se concentrer sur la déclaration d'autonomie des visiteurs



Rendre le plus grand nombre d'attractions accessibles en ayant modifié les conditions de priorité et d'accès facilité ainsi que les procédures d'évacuation



Laisser le choix aux visiteurs en situation de handicap d'être accompagnés ou non



Offrir une réduction de 25 % aux visiteurs en situation de handicap présentant des documents officiels et à leur accompagnateur potentiel.

RESPECTER L'AUTONOMIE DE NOS VISITEURS ET LEURS BESOINS

Pourquoi plus d'autonomie ?

Notre conviction est que l'expérience de chacun de nos visiteurs en situation de handicap soit guidée par son niveau d'autonomie, plutôt que par son handicap. Forts de leurs expériences de vie unique, nos visiteurs sont les plus à même de juger de leurs capacités et limites. Lors de leur visite à Disneyland Paris, nos visiteurs en situation de handicap répondent à un questionnaire et reçoivent des informations détaillées sur les procédures et conditions d'accessibilité pour toutes les attractions afin de déterminer celles qu'ils peuvent et souhaitent découvrir. Les visiteurs communiquent leur niveau d'autonomie aux Cast Members afin que leur expérience dans les Parcs Disney soit adaptée au mieux à leurs capacités.

Répondre aux besoins de nos visiteurs et à leur niveau d'autonomie

Notre questionnaire, disponible en ligne et sur place à nos guichets dédiés à l'accessibilité, ainsi que dans nos Hôtels et dans les Parcs Disney, permet aux visiteurs de déterminer leur niveau d'autonomie, avec l'aide de nos Cast Members. Une fois le questionnaire rempli par le visiteur, un code couleur lui est attribué correspondant à un niveau d'autonomie. En fonction de ce code couleur, correspondant à l'un des cinq niveaux, les Cast Members opérant dans les attractions sauront exactement comment adapter l'accueil des visiteurs et quels moyens mettre en place pour l'embarquement et l'évacuation.

UN SYSTÈME DE CARTE D'ACCÈS SIMPLIFIÉ

Disneyland Paris propose des cartes d'accès à ses visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. Les détenteurs de ces cartes bénéficient d'un accès facilité ou prioritaire - mais pas immédiat - aux attractions qui peut être étendu jusqu'à quatre accompagnateurs.

CARTE DE PRIORITÉ

La Carte de Priorité permet aux visiteurs en situation de handicap ainsi qu'à un maximum de 4 accompagnateurs de bénéficier d'un accès prioritaire aux attractions, aux rencontres avec les Personnages Disney, aux spectacles et aux caisses des magasins, aux restaurants et points d'information. Dans le cadre de notre approche de l'accessibilité, les visiteurs ne sont pas tenus de fournir des détails sur leur état de santé lorsqu'ils demandent une Carte de Priorité. En revanche, il leur est demandé de remplir un questionnaire pour déterminer leur niveau d'autonomie et de présenter une Carte Mobilité Inclusion ou un autre document officiel attestant d'une situation de handicap. Les certificats médicaux ne sont pas acceptés.

CARTE D'ACCÈS FACILITÉ

La carte permet aux visiteurs ainsi qu'à un maximum de 4 accompagnateurs de bénéficier d'un accès facilité aux attractions. La Carte d'Accès Facilité est réservée aux personnes ayant d'une affection de longue durée (ALD) figurant dans la liste des 30 ALD invalidantes reconnues en France et qui sont en mesure de présenter un justificatif médical indiquant le numéro de l'affection de longue durée. Aucune information spécifique sur leur état de santé n'est requise.

Les visiteurs ayant un justificatif officiel de handicap et leur accompagnateur éventuel bénéficient d'une réduction de 25 % sur les billets d'entrée de nos deux parcs.



ACCÈS ÉTENDU ET PLUS D'INFORMATIONS POUR LES VISITEURS

La magie de Disneyland Paris est plus mémorable lorsque tous les membres de la famille peuvent en profiter. Disneyland Paris améliore en continu les procédures d'embarquement et d'évacuation de ses attractions et travaille avec ses équipes de sécurité et d'opérations de secours pour augmenter le nombre d'attractions accessibles aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. L'accompagnement n'est pas obligatoire mais reste conseillé, toutefois pour des raisons de sécurité, certaines attractions restent inaccessibles aux visiteurs ne pouvant se transférer de leur fauteuil roulant au véhicule de l'attraction.

Chaque visiteur a une situation personnelle unique et est le meilleur juge de son autonomie pendant sa visite. Cette approche repose sur la transparence des visiteurs et sur l'amélioration des informations qui leur sont communiquées, à la fois en ligne et sur place. Les Cast Members opérationnels et les équipes de sécurité et d'intervention sont formés afin d'aider le visiteur en fonction de son niveau d'autonomie et figurant sur la carte qui lui a été remise en amont.



UNE FORMATION CONTINUE DE NOS CAST MEMBERS

Ce niveau d'expérience visiteur nécessite une approche spécifique de la part de nos Cast Members. Plus de 11 000 d'entre eux en contact direct et indirect avec les visiteurs de Disneyland Paris - en charge de la distribution des cartes d'accès ainsi que les équipes de maintenance, de sécurité et d'intervention - suivent une formation afin de s'assurer que notre approche de l'accessibilité soit implémentée sans obstacle.



PARTIE 2

UNE EXPERIENCE INCLUSIVE ET ADAPTÉE

Offrir la magie de Disney au plus grand nombre de visiteurs

METTRE À DISPOSITION DES INFORMATIONS PRATIQUES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Grâce à notre politique dédiée « Accessibilité visiteurs », Disneyland Paris propose de nombreux services pour accompagner les Visiteurs en situation de handicap durant leur visite.

Les informations pratiques concernant les services dédiés aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques sont disponibles sous des formes accessibles à tous les visiteurs, afin de préparer leur visite à Disneyland Paris en toute sérénité.

Notre site internet offre des informations pratiques, disponibles en sept langues, où nos visiteurs peuvent consulter et télécharger des plans de l'accessibilité des Parcs Disney, les guides d'accessibilité dont une version adaptée aux personnes mal et non-voyantes ainsi qu'une version appelée Livret Bleu pour les personnes atteintes d'un trouble du spectre autistique ou de handicap cognitif, et leurs accompagnateurs.

Des informations sont également accessibles auprès de notre plateforme téléphonique et disponibles à l'entrée de chacune de nos attractions. Les visiteurs peuvent également faire la demande de leur Carte de Priorité en ligne avant leur visite.

En passant par notre centre de relation clientèle, notamment via l'adresse électronique qui leur est dédiée, nos visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques peuvent :

- ◆ Réserver des chambres adaptées,
- ◆ Être mis en relation avec des fournisseurs afin de louer, à l'avance, du matériel médical,
- ◆ S'informer sur les Cartes de Priorité et d'Accès Facilité que nous proposons,
- ◆ Accéder à un service après-vente en langue des signes française, langue française parlée ou complétée par la langue des signes et par une transcription écrite simultanée.

Dès l'arrivée sur le site et à chacune des étapes de l'expérience, Disneyland Paris propose un parcours visiteur sans rupture grâce à une approche globale de l'accessibilité.

Ce processus d'amélioration continue comprend les éléments bien sûr élaborés pour nos visiteurs, mais aussi mis à la disposition de nos partenaires : tours opérateurs, agences de voyages agréées, etc.

PAR LE RAIL OU PAR LA ROUTE, LES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORTS PERMETTENT UN ACCÈS FACILE AU SITE

Les gares RER et SNCF de Marne-la-Vallée – Chessy disposent de nombreux services et équipements adaptés aux personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques.

Un service de navettes gratuites, accessibles aux fauteuils roulants et équipées de places réservées aux visiteurs déficients visuels, dessert les Parcs Disney et les Hôtels Disney (à l'exception du Disney Davy Crockett Ranch). Sur demande, des minibus adaptés sont disponibles pour les visiteurs en fauteuil roulant hors gabarit.

Des places de stationnement accessibles sont prévues pour les visiteurs véhiculés, sur présentation de la Carte de Mobilité Inclusion (mention stationnement) ou de la Carte de Stationnement Européenne.

DÈS L'ARRIVÉE DANS LES PARCS, DES DISPOSITIFS ADAPTÉS EN SIMPLIFIENT L'ACCÈS

Dès leur arrivée, nos visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques peuvent obtenir leur Carte de Priorité ou d'Accès Facilité – permettant entre autres d'accéder aux attractions par des entrées spécialement aménagées - aux guichets prioritaires à l'entrée des Parcs Disney et à la réception ou à la conciergerie de nos hôtels.

Ils y trouveront également toutes les informations nécessaires concernant l'accessibilité des parcs, notamment les plans et guide de l'accessibilité des Parcs Disney, avec toutes les informations relatives à l'accessibilité de chaque attraction. Les visiteurs peuvent également faire leur demande de Carte de Priorité en ligne avant leur arrivée, et la récupérer une fois arrivés à Disneyland Paris.

Les détenteurs du Passeport Annuel peuvent également obtenir des cartes d'accès adaptées à leurs besoins valables pour la durée de leur Passeport Annuel.



METTRE L'ACCENT SUR L'ACCESSIBILITÉ DES ATTRACTIONS

« Notre dialogue avec Disneyland Paris est permanent, c'est ce qui fait avancer le sujet. Lorsque j'ai fait le constat, il y a quelques années, que certaines familles étaient séparées car des attractions ne pouvaient embarquer plus d'une personne handicapée à la fois, par exemple, nous nous sommes assis autour d'une table afin de trouver une solution. Comme souvent, la raison était liée à la sécurité. Disneyland Paris a travaillé à la modification de ses véhicules d'attractions et en engageant, notamment, davantage de secours. Des familles ou des groupes peuvent désormais vivre les attractions ensemble ! C'est la raison pour laquelle, l'accessibilité de Disneyland Paris est l'une des meilleures en Europe, si ce n'est LA meilleure. Une personne handicapée peut vraiment y vivre une expérience inoubliable, c'est l'objectif ! »

Michaël Jeremiasz,
Champion paralympique de tennis - fauteuil

Année après année, les équipes de Disneyland Paris améliorent l'accessibilité des attractions. Leur objectif est simple : permettre au plus grand nombre de vivre la magie Disney en toute indépendance et en parfaite sécurité.

Certaines de nos attractions sont équipées de planches de transfert permettant aux visiteurs à mobilité réduite de se transférer vers le siège du véhicule ou de monter à bord des véhicules de l'attraction avec leur fauteuil roulant. Ainsi, un visiteur en fauteuil roulant pouvant se transférer peut profiter de l'ensemble des activités proposées dans les deux Parcs Disney. Certaines attractions nécessitent toutefois le besoin de pouvoir marcher entre le fauteuil roulant et le véhicule de l'attraction, les rendant accessibles uniquement aux personnes capables de se transférer.

Un visiteur atteint de déficience mentale, visuelle ou auditive peut également accéder à l'ensemble des attractions des deux Parcs Disney.

De plus les chiens guides et d'assistance sont admis dans 40 attractions et spectacles. L'audiodescription est également en déploiement au sein de la destination

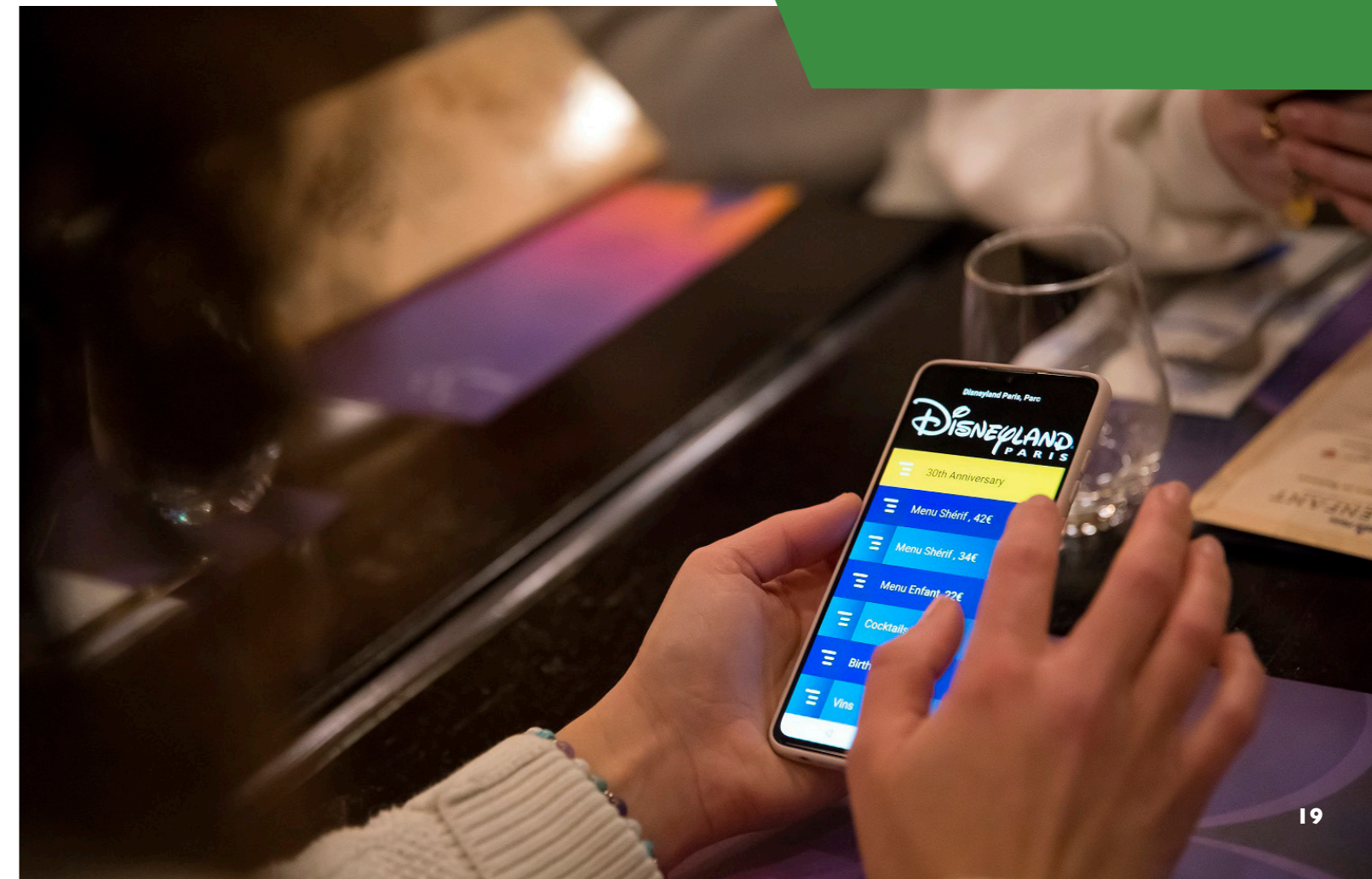
permettant aux visiteurs déficients visuels de redécouvrir nos attractions, restaurants et lands d'une nouvelle manière et de gagner encore en autonomie.

Une révision de nos procédures d'évacuation faite avec nos experts des équipes de sécurité et d'intervention permet à davantage de visiteurs en situation de handicap d'accéder en même temps à une attraction pour partager ensemble la même expérience.

L'ACCESSIBILITÉ ET LA SÉCURITÉ

La sécurité de nos visiteurs est notre priorité. Ainsi les conditions d'accès à chaque attraction sont donc naturellement déterminées selon des critères stricts de sécurité. Les procédures d'évacuation sont différentes pour chacune des attractions. Pour certaines, il peut s'agir de marcher dans des couloirs, descendre seul une échelle ou un escalier, ou encore circuler dans des espaces très étroits et sombres. Parfois, il s'agit de rester plusieurs minutes à une hauteur élevée.

Chaque attraction fait l'objet d'un audit approfondi mené avec le concours des Cast Members opérations de secours salariés de Disneyland Paris. Les restrictions d'accès concernant certains handicaps sont décidées à l'issue de cet audit, la sécurité de nos visiteurs étant notre première priorité.





« Intégrer la culture sourde dans nos spectacles permet à des familles entières de partager les mêmes émotions. Cette démarche ouvre également de nouvelles perspectives artistiques. »

Candide Ohannessian,
Manager Entertainment Special Event

DES INNOVATIONS EN MATIÈRE DE DIVERTISSEMENTS ADAPTÉS

L'offre de divertissement à Disneyland Paris est conçue pour être appréciée par tous nos visiteurs. Des places sont réservées aux personnes en situation de handicap dans les théâtres et lors des parades, leur permettant ainsi de profiter pleinement de ces moments magiques.

Un effort particulier a également été apporté pour optimiser l'accessibilité de nos spectacles à nos visiteurs ayant une déficience auditive. Ainsi, la grande majorité de nos salles de spectacles sont équipées de boucles à induction magnétique.

Optimiser l'accessibilité de nos spectacles nous a conduit à développer une programmation inclusive et innovante. Par exemple, nos spectacles *Mickey et le Magicien* et *La Fabrique des Rêves de Disney Junior* sont proposés en narration en langue des signes française. Quant à *Le Roi Lion et les Rythmes de la Terre*, il incorpore le chansigne interprété par des artistes sourds.

Le spectacle *Mickey et le Magicien* déjà traduit en langue des signes française, est désormais disponible en audiodescription, en français et en anglais grâce à l'application Audiospot. Un spectacle inclusif, qui permet aux personnes déficientes visuelles de le découvrir ou le redécouvrir.

L'ensemble des équipes Spectacle est sensibilisé afin d'accueillir et intégrer les comédiens en situation de handicap.





DES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES POUR L'ACCESSIBILITÉ DE NOS BOUTIQUES

Notre approche de l'accessibilité spécifique aux boutiques privilégie l'interaction avec le visiteur, le confort de circulation dans les espaces et lors des transactions en caisses.

Des caisses adaptées aux fauteuils roulants côté visiteur et côté hôte de vente, sont progressivement installées dans nos boutiques, également équipées de cabines d'essayage adaptées aux visiteurs en situation de handicap. Les caisses en boutiques sont aussi équipées de boucles à induction magnétique pour une meilleure interaction entre nos visiteurs malentendants et leurs hôtes de caisse.

Par ailleurs, tous nos visiteurs peuvent bénéficier de notre Shopping Service - un service gratuit dès 50€ d'achat en boutique et avant 15h, leur permettant de récupérer leurs achats en fin de journée ou de bénéficier d'une livraison dans nos Hôtels Disney. Ce service permet à nos visiteurs de profiter de l'expérience Disneyland Paris sans avoir à garder tous leurs achats toute la journée.

DES ESPACES DE RESTAURATION CONÇUS POUR ÊTRE ACCESSIBLES À TOUS NOS VISITEURS

Au sein des espaces de restauration, chaque étape de l'expérience intègre les besoins de nos visiteurs en situation de handicap. Dans la plupart des restaurants, l'accès aux caisses et comptoirs est facilité avec l'installation de files prioritaires et de boucles à induction magnétique pour nos visiteurs malentendants. De larges allées de circulation sont aménagées pour permettre les déplacements en fauteuils roulants ou avec d'autres équipements et une signalétique facilitant la compréhension de nos offres a été mise en place.

Nos restaurants sont équipés de mobilier adapté et ceux proposant un service à table sont également accessibles. Les menus et la description de l'atmosphère des restaurants de nos deux parcs sont disponibles en audiodescription. Les visiteurs pourront ainsi se sentir plongés dans notre expérience culinaire.



NOS AUTRES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

L'audiodescription est disponible dans les lands de nos parcs et se déploie progressivement dans les hôtels afin de décrire l'environnement de notre destination. L'intérieur de certaines attractions sont également équipées afin que les personnes déficientes visuelles vivent une expérience plus immersive.

Disneyland Paris propose également le dispositif Virtuoz. Grâce à un boîtier constitué de plusieurs plans interchangeable en relief et d'informations audio, le visiteur peut facilement s'orienter et se déplacer en toute autonomie dans les parcs. Ce service gratuit est à disposition de nos visiteurs déficients visuels à City Hall et Studio Services, sur demande. Les plans de nos restaurants service à table et buffet ainsi que les plans de chaque land des Parcs Disneyland et Walt Disney Studios sont disponibles.

Le Parc Disneyland est équipé d'un espace de change dédié. Dans le cas où un visiteur doit effectuer le change d'un adulte ou d'un enfant de plus de 3 ans en situation de handicap, un espace privatif situé au Centre de Premiers Soins du Parc Disneyland est disponible. Cet espace accessible sur simple demande, dispose d'un lève-personne, d'un lit ajustable et de sanitaires aux normes pour les personnes à mobilité réduite.



L'ACCESSIBILITÉ DE NOS HÔTELS

L'accessibilité fait l'objet de la même attention sur l'ensemble du parcours de nos visiteurs, y compris dans nos hôtels qui font intégralement partie de l'expérience Disneyland Paris.

Chaque hôtel rénové bénéficie d'équipements adaptés à l'accueil des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. La généralisation de ces dispositifs à l'ensemble du parc hôtelier est actuellement en cours.

Nos hôtels proposent des aménagements spécifiques :

- ◆ la majorité des réceptions sont équipées de comptoirs adaptés. Les cartes de Priorité ou d'Accès facilité peuvent y être retirées, tout comme à la conciergerie.
- ◆ les halls d'entrée de certains de nos Hôtels Disney sont équipés d'audiodescription pour les visiteurs mal et non-voyants. Cette offre sera bientôt disponible dans tous les Hôtels Disney.

Des chambres adaptées disposent de :

- ◆ douches à l'italienne,
- ◆ kits de dispositifs pour personnes malentendantes,
- ◆ point braille sur chaque clé non équipée de RFID,
- ◆ téléphones et télécommandes à grosses touches,
- ◆ kit de bienvenue pour les chiens guides et d'assistance,
- ◆ sièges de bain proposés aux visiteurs préférant des chambres équipées de baignoires,

Les piscines dans la plupart de nos hôtels disposent de :

- ◆ fauteuils roulants manuels pour utilisation en zone humide,
- ◆ sièges de mise à l'eau,
- ◆ sanitaires et vestiaires adaptés,
- ◆ varicanelles (cages) pour les chiens guides ou d'assistance,
- ◆ cabines de déshabillage avec accès au local de premiers soins.

FORMER NOS CAST MEMBERS À L'ACCUEIL DES VISITEURS EN SITUATION DE HANDICAP OU AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES

Nos équipes comptent près de 17 000 Cast Members. Alors que certains sont dans l'entreprise depuis longtemps, d'autres viennent de nous rejoindre. Quelle que soit leur fonction, tous sont sensibilisés aux enjeux d'accessibilité, pour accueillir l'ensemble de nos visiteurs et répondre aux besoins spécifiques qui peuvent être les leurs. Cette politique de formation s'applique tout au long des parcours à Disneyland Paris, au fil des changements professionnels comme de l'évolution de nos dispositifs.

Différents modules forment et sensibilisent nos Cast Members à l'accueil des visiteurs en situation de handicap et aux procédures d'accessibilité. Des modules de formation existent par exemple pour aider nos Cast Members à se familiariser avec l'usage des caisses adaptées de nos boutiques et restaurants et les offres spécifiques proposées par les conseillers de notre centre de relation clientèle.

L'offre de formation se développe et s'adapte en permanence afin d'améliorer nos procédures et nos infrastructures en fonction des dernières normes du secteur et des besoins spécifiques de nos visiteurs en situation de handicap. Nous faisons appel à des experts reconnus pour animer certaines formations dédiées à l'accueil des visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques. D'ici 2024, tous nos Cast Members en contact direct avec des visiteurs auront suivi cette formation et auront accès aux dernières formations en permanence.

SENSIBILISATION DES CAST MEMBERS DE DISNEYLAND PARIS

Chaque nouveau Cast Member est sensibilisé à l'accessibilité, quelles que soient ses missions au sein de l'entreprise,



Depuis 2018, plus de 1 500 membres de l'encadrement ont suivi le parcours de formation « Accessibilité, les clés d'un accueil réussi ». Cette formation est désormais disponible à l'ensemble des Cast Members en contact avec les visiteurs.





PARTIE 3

L'ACCESSIBILITÉ ET NOS CAST MEMBERS

PROMOUVOIR L'INCLUSION DE CAST MEMBERS EN SITUATION DE HANDICAP

La politique de gestion des ressources humaines de Disneyland Paris soutient activement l'intégration de ses Cast Members en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques à travers une équipe interne dédiée, la Mission Handicap. En 1993, le premier accord d'entreprise sur l'accessibilité des Cast Members a été signé. Depuis l'ouverture, dix accords ont été signés, dont le dernier en décembre 2022, permettant de développer des actions concrètes en faveur du recrutement, de l'intégration et de l'accueil des Cast Members en situation de handicap tout au long de leur carrière.

Disneyland Paris compte actuellement 6,34 % de Cast Members en situation de handicap. Sur la durée du 9ème accord d'entreprise, l'entreprise a déjà effectué 245 recrutements, dépassant ainsi les 120 recrutements pris sur lesquels elle s'était engagée, tous métiers confondus.

Nous continuons à adapter les espaces de travail et les responsabilités de nos Cast Members selon leurs capacités afin qu'ils puissent s'épanouir dans un environnement accueillant et inclusif.

Disneyland Paris contribue également à l'orientation scolaire et professionnelle des jeunes en situation de handicap en proposant plusieurs programmes. En partenariat avec La Fédé 100 % Handinamique, Disneyland Paris participe à un programme de bourses qui permet à 10 étudiants chaque année de financer des aménagements nécessaires à la poursuite de leurs études, tels qu'un ordinateur adapté, des logiciels, des heures de tutorat, une aide à la mobilité.



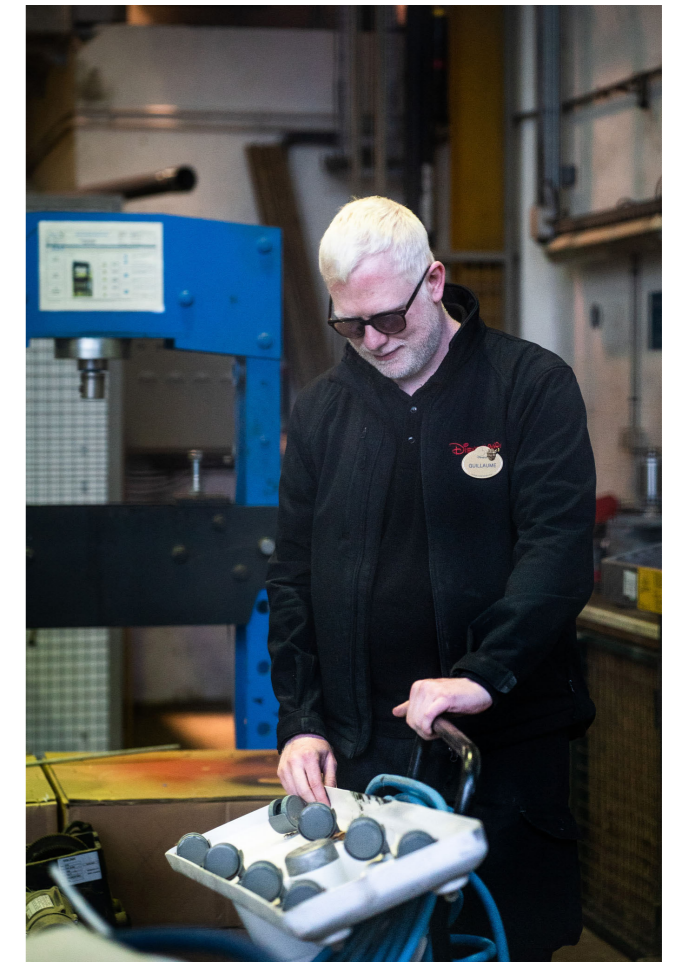
De nombreux jeunes en situation de handicap sont également invités, chaque année, à découvrir nos métiers. Les collégiens et lycéens ont l'opportunité de découvrir plusieurs métiers et d'échanger avec nos collaborateurs lors d'ateliers d'une journée. Avec ARPEJEH « *Accompagner la Réalisation des Projets d'Études de Jeunes Élèves et Étudiants Handicapés* », nous mettons également en place des ateliers pour aider les jeunes du secondaire ou de l'université à se préparer aux entretiens d'embauche ou à rédiger leur CV.

Disneyland Paris a également signé la Charte Cancer et Emploi s'engageant à améliorer le bien-être sur le lieu de travail et favoriser le retour au travail de ses Cast Members touchés par la maladie. Reconnu comme maladie invalidante, le cancer est pris en compte pour l'obtention de la Reconnaissance de Qualité de Travailleur Handicapé. Ainsi, les Cast Members diagnostiqués avec un cancer sont accompagnés par la Mission Handicap pour les aménagements de postes préconisés par la Médecine du Travail, tels que le matériel, les horaires ou encore la sensibilisation du management tout au long de leur maladie.

Disneyland Paris propose des solutions sur mesure, adaptées à la situation de chacun, en collaboration avec les médecins du travail, les assistantes sociales, les équipes de ressources humaines et la direction. Il peut s'agir, entre autres, d'aménagements d'horaires, de postes de travail adaptés aux besoins des salariés, de travail à temps partiel, de la prise en charge d'un taxi pour les trajets domicile-travail, de journée d'absences rémunérées. Ce ne sont là que quelques exemples des mesures proposées pour aider à concilier maladie ou handicap et vie professionnelle.

Par ailleurs, Disneyland Paris défend une politique d'achat auprès d'acteurs engagés en faveur des salariés en situation de handicap. Les équipes veillent ainsi à mettre en place des contrats et des collaborations avec des entreprises du secteur protégé et adapté, favorisant ainsi l'inclusion par le travail.

En 2020, cela représentait 1,253 millions d'euros consacrés à la collaboration avec plusieurs de ces entreprises intervenant notamment dans l'entretien des espaces verts, le conditionnement des produits d'hygiène, les soins apportés aux chevaux, le recyclage de papiers ou encore les services informatiques.





L'INCLUSION PAR LA FORMATION DE NOS CAST MEMBERS

Disneyland Paris met en œuvre sa politique d'inclusion en formant les Cast Members à l'intégration et à l'adaptation des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap au sein de l'entreprise. Depuis 2016, Disneyland Paris propose des formations à ses équipes de recrutement et de ressources humaines pour les sensibiliser à la démarche d'intégration des Cast Members en situation de handicap. Les outils incluent des formations telles que l'initiation à la langue des signes française, des entretiens informels d'échanges d'expérience et des « escape games » organisés par l'équipe Mission Handicap.

Nos managers sont eux aussi formés à la gestion d'une équipe comprenant un Cast Member en situation de handicap, grâce à des formations thématiques dédiées au handicap visuel, au handicap auditif, à la mobilité réduite, aux maladies chroniques, au handicap psychologique et aux troubles Dys. En 2019, ces formations ont été dispensées à 359 membres de l'encadrement. En 2021 nous avons mis en place un module e-learning « Handiscovery », à faire seul ou en équipe, accessible à tous les salariés, qui permet d'aborder simplement les différents types de handicap. Des capsules spécifiques viennent compléter ce module, par exemple sur les troubles « Dys ».

En plus des modules de formation nous organisons des événements d'information comprenant des conférences, des ateliers et des expériences immersives, encourageant les Cast Members à échanger sur les problématiques liées au handicap et l'accessibilité.

Par ailleurs nous proposons des cours d'initiation à la Langue des Signes Française aux Cast Members désireux de mieux soutenir leurs collègues sourds ou malentendants.

***Le saviez-vous ?** Pour assurer la meilleure inclusion de nos artistes sourds et malentendants des spectacles *Mickey et Le Magicien* et *Le Roi Lion : les Rythmes de la Terre*, tous les employés travaillant à des postes techniques, artistiques et d'encadrement ont suivi une initiation à la Langue des Signes Française (LSF). Des traducteurs ont également participé aux essayages des costumes et aux répétitions afin que nos artistes puissent communiquer avec tous les membres de l'équipe et se sentent intégrés dans ces étapes.

DES MESURES FORTES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CAST MEMBERS EN SITUATION DE HANDICAP

- Disneyland Paris déploie de nombreuses mesures visant à adapter les conditions de travail aux besoins individuels de ses Cast Members.
- ◆ Lorsqu'ils doivent recourir à des transporteurs spéciaux en raison d'une mobilité réduite, les Cast Members peuvent bénéficier d'un financement à hauteur de 50 % des frais engendrés.
 - ◆ Un système de subvention, à hauteur de 6 000 euros sur trois mois, est mis en œuvre afin de soutenir les frais d'aménagement d'un véhicule, des frais de taxi domicile-travail.
 - ◆ Disneyland Paris contribue au financement de l'achat d'appareillage en proposant à ses Cast Members une subvention à hauteur de 1000 euros par appareillage et 5000 euros pour un fauteuil roulant.
 - ◆ Des jours d'absence rémunérée sont mis en place afin que les collaborateurs en situation de handicap puissent réaliser des démarches administratives ou médicales.
 - ◆ Les Cast Members ayant un enfant en situation de handicap peuvent demander à bénéficier d'un aménagement de leurs horaires de travail ainsi que d'une autorisation d'absence de cinq jours par an. Les Cast Members dont le conjoint ou l'un des parents est en situation de handicap, bénéficient d'une autorisation d'absence de deux jours pour aider leur(s) proche(s).
 - ◆ Un complément de rémunération du versement de l'allocation de présence parentale est disponible afin de maintenir le salaire de base lors d'un congé de présence parentale pour des Cast Members ayant un(des) enfant(s) en situation de handicap, dans la limite de deux fois le SMIC mensuel pendant 60 jours. Les Cast Members parents d'enfant(s) en situation de handicap peuvent, à ce titre, être bénéficiaires du fonds social et familial de l'entreprise.
 - ◆ Les Cast Members sont indemnisés pour les coûts liés à un changement de résidence pour se rapprocher de leur lieu de travail en raison de leur situation de handicap ou de celle d'un proche.
 - ◆ Les aidants sont soutenus grâce à des guides dédiés, un accompagnement par la Mission Handicap, des dispositifs spécifiques comme des jours d'absence autorisée payée et des actions de communication interne afin de sensibiliser sur le sujet.
 - ◆ Un outil d'aide pour compléter le dossier administratif MDPH a été mis en place et les salariés ont aussi la possibilité d'être aidés et conseillés lors d'entretiens avec la Mission Handicap. En 2021, sur 145 salariés aidants, 115 ont bénéficié des jours d'absence autorisée payée.
- La politique de gestion des ressources humaines de Disneyland Paris reste en veille de toutes les questions liées au handicap, de la formation des équipes à la création d'outils facilitant l'intégration des Cast Members en situation de handicap.

Maintien dans l'emploi et reclassement des Cast Members en situation de handicap

Disneyland Paris veille à maintenir dans l'emploi ou à reclasser ses Cast Members dont la situation face au handicap aurait évolué après qu'ils ont intégré l'entreprise. Cet engagement se traduit par la présence d'une personne dédiée de la Mission Handicap qui accompagne les projets personnalisés de formation et d'évolution professionnelle. Des formations sont prévues, chaque fois que nécessaire, afin de faciliter le reclassement d'un Cast Member déclaré en situation de handicap, avec la possibilité d'effectuer un bilan de compétences ou une période de reconversion. En 2019, plus de 80 Cast Members ont eu un entretien personnalisé avec la Mission Handicap pour définir leur projet professionnel et leurs besoins et ont bénéficié d'un bilan de compétences et de formations.



Chaque année, nous accueillons des millions de visiteurs, venus du monde entier pour vivre une expérience unique, qui doit être accessible au plus grand nombre. Nous collaborons depuis notre ouverture, avec des personnes en situation de handicap, Cast Members, visiteurs et experts, pour atteindre cet objectif.

La collaboration avec des experts reconnus et des associations prescriptrices nous est particulièrement précieuse. Ce dialogue permanent nous permet d'adapter continuellement nos pratiques, en tenant compte des innovations et de l'évolution des connaissances sur ces questions.

Nous entendons accroître sans cesse nos efforts en faveur de l'accessibilité, en poursuivant nos investissements et en maintenant le dialogue avec nos parties prenantes et nos visiteurs. Plusieurs projets ambitieux sont d'ores et déjà engagés, notamment le déploiement de l'audiodescription dans les Parcs Disney et de l'extension du système Virtuoz à travers la destination.

Résolument tournés vers l'avenir, nous sommes convaincus que l'innovation est la clé pour trouver des solutions aux problématiques d'accessibilité. C'est le chemin sur lequel nous sommes engagés pour atteindre notre objectif ambitieux d'offrir à toutes et tous, la chance de vivre la magie Disney.

Disneyland
PARIS

disneylandparis.com



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**