



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

À Disneyland Paris, nous croyons que la magie doit être accessible à tous. Chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour que chaque visiteur, quels que soient ses besoins, puisse vivre pleinement l'expérience Disney. Nous avons toujours voulu que chacun trouve sa place dans nos Parcs, sans exception.

Que ce soit à travers notre programme dédié qui permet à nos visiteurs en situation de handicap d'adapter leur expérience selon leur propre autonomie, ou par les efforts constants pour créer un environnement plus inclusif pour nos Cast Members, nous avançons ensemble.

Chaque décision que nous prenons est réfléchie dans cette optique, en intégrant la sécurité et le confort de tous. Grâce à cette démarche collective, nous sommes fiers d'accueillir de plus en plus de visiteurs ayant des besoins spécifiques et d'améliorer l'intégration de nos équipes.

Pour nous, l'enjeu dépasse les besoins actuels. Nous construisons un avenir où Disneyland Paris sera encore plus accessible, en levant les obstacles et en rendant chaque expérience à la portée de tous. Cet engagement fait partie intégrante de notre vision, et nous continuons à explorer de nouvelles façons de progresser dans ce domaine.

Je suis heureuse de vous inviter à découvrir les actions concrètes que nous menons pour faire de Disneyland Paris un lieu où chacun peut se sentir pleinement accueilli et inclus.

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 Accessibilité remis par l'**ANM Chiens Guides** en 2023 pour l'accessibilité de la destination aux chiens guides et d'assistance



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



Plus de 230 000 cartes d'accès fournies en 2024 pour accueillir les visiteurs en situation de handicap ou de maladie de longue durée



5,89 % de salariés en situation de handicap en 2024



Plus de 1000 recrutements

de collaborateurs et collaboratrices en situation de handicap au 31 décembre 2024.



Tous les Cast Members en contact avec le public dispose d'une formation dédiée à l'accueil des visiteurs en situation de handicap



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

NOTRE APPROCHE DE L'ACCESSIBILITÉ

Mettre l'autonomie de nos visiteurs au premier plan

P. 25

L'ACCESSIBILITÉ ET NOS CAST MEMBERS

Promouvoir l'inclusion de Cast Members en situation de handicap

P. 31

PARTENAIRES ASSOCIATIFS ET ÉDUCATIFS

Notre engagement auprès des jeunes en situation de handicap

P. 35

CONCLUSION

PARTIE 1

NOTRE APPROCHE DE L'ACCESSIBILITÉ VISITEURS

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.

En 2023, Disneyland Paris a fourni plus de 230 000 cartes d'accès pour accueillir les visiteurs en situation de handicap ou de maladie de longue durée, dans le cadre du programme MagicALL. Disneyland Paris fait régulièrement évoluer son approche de l'accessibilité pour une amélioration continue et 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 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, et au dialogue permanent que nous entretenons avec des experts et divers organismes prescripteurs, l'entreprise s'assure 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 les Cast Members.

D'ailleurs, 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, leur permettant ainsi 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 et nous améliorons en continu les procédures d'embarquement et d'évacuation des attractions avec nos équipes de sécurité et d'opérations de secours.

Cette approche de l'accessibilité permet de proposer un ensemble d'offres et de services optimisés en permanence pour créer un environnement accessible pour nos visiteurs en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques à tout moment de leur expérience client. De la réservation au service après-vente en passant par le séjour, nos visiteurs sont accompagnés et disposent de services et offres adaptés à leurs besoins pour rendre leur expérience la plus magique possible.

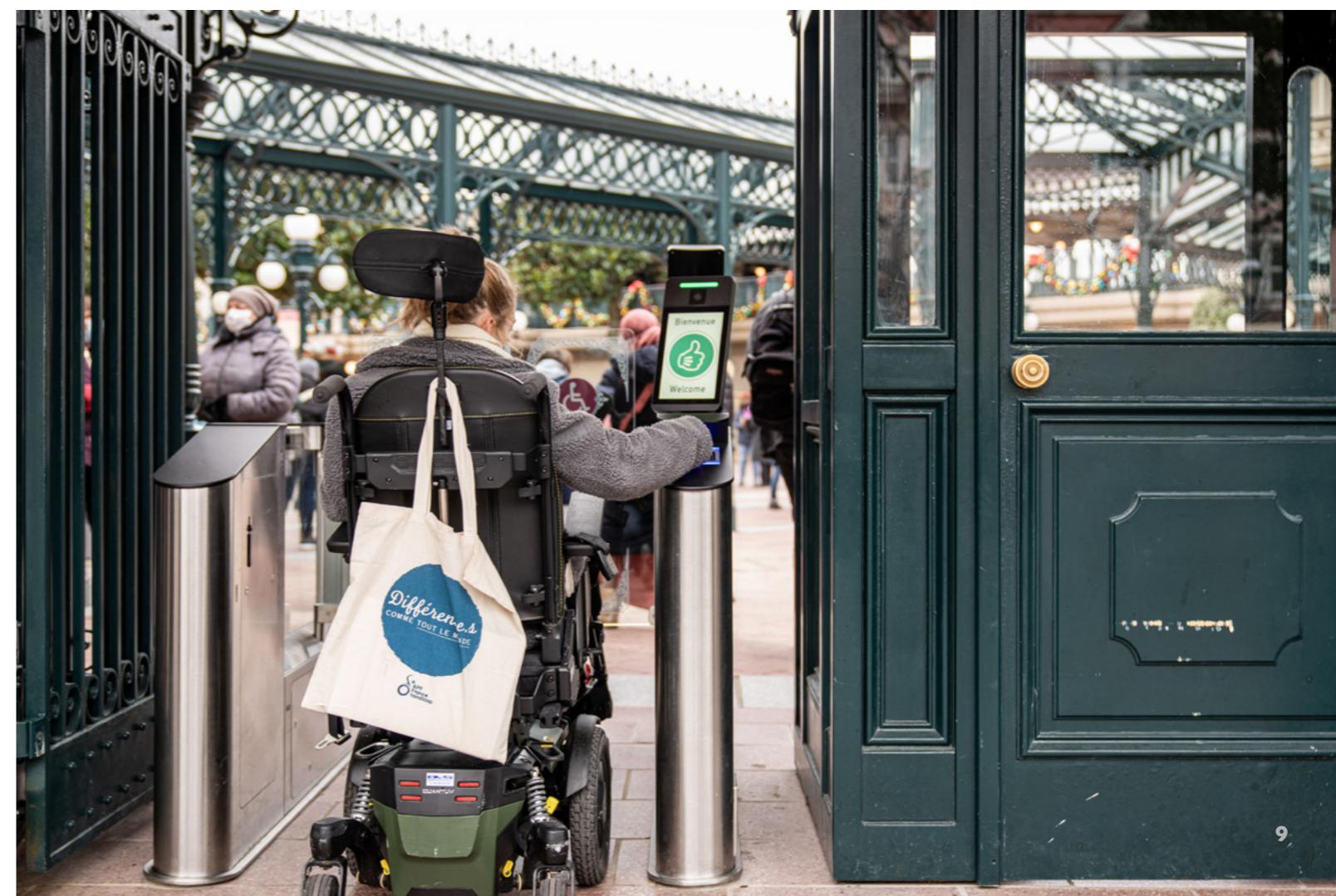
EN BREF...

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.



METTRE À DISPOSITION DES INFORMATIONS PRATIQUES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Grâce à notre politique dédiée « MagicALL », 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 DisneylandParis 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 d'un handicap cognitif, et leurs accompagnateurs. Nous nous efforçons également de suivre les directives de conformité en matière de standards d'accessibilité.



Disneyland Paris a également créé une banque d'image représentant les différentes attractions, services, produits des boutiques et restaurants, pour les visiteurs ayant des difficultés à communiquer. Cette banque d'image est disponible pour nos deux parcs en téléchargement libre.

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 grâce au questionnaire mis à disposition.

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 de 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.



LES CARTES D'ACCÈS CARTE DE PRIORITÉ

La Carte de Priorité permet aux visiteurs en situation de handicap de bénéficier d'un accès prioritaire aux attractions, aux rencontres avec les Personnages Disney, aux spectacles avec 4 accompagnateurs maximum, 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 - correspondant à un code couleur.

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. Les visiteurs devront présenter une Carte Mobilité Inclusion ou un autre document officiel attestant d'une situation de handicap afin de récupérer leur carte. Les certificats médicaux ne sont pas acceptés. Les visiteurs ayant un justificatif officiel de handicap et un accompagnateur éventuel bénéficient d'une réduction de 25 % sur les billets d'entrée de nos deux parcs.

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.

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 autre 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 aussi faire leur demande de Carte de Priorité en ligne avant leur arrivée, et la récupérer une fois arrivés à Disneyland Paris.

De même, les détenteurs du Passeport Annuel peuvent 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 et de gagner en autonomie en toute 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 la capacité de marcher sur une courte distance entre le fauteuil roulant et le véhicule, les rendant accessibles uniquement aux personnes en mesure de se transférer. Dans une volonté constante d'amélioration, certaines expériences ont été adaptées pour accueillir également les visiteurs en fauteuil roulant non transférables, comme le Disneyland Railroad, dont un wagon a été spécialement aménagé pour faciliter l'embarquement.

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.

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. Les Cast Members de nos équipes de sécurité et d'opérations de secours sont régulièrement formés afin de prendre en charge les visiteurs quel que soit leur type de handicap.

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

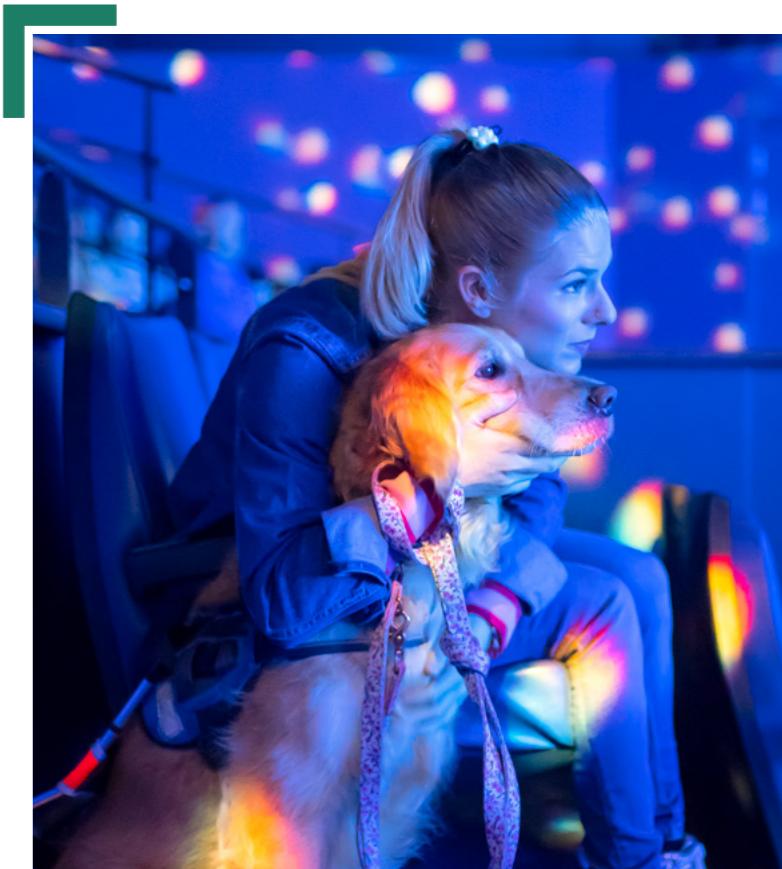
L'offre de divertissement à Disneyland Paris est conçue pour être appréciée par tous nos visiteurs. Des places sont réservées aux personnes en situation de handicap dans les théâtres et lors des parades, leur permettant ainsi de profiter pleinement de ces moments magiques.

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. Plusieurs représentations, telles que Mickey et le Magicien, sont proposées en langue des signes française, tandis que Le Roi Lion et les Rythmes de la Terre intègrent le chansigne interprété par des artistes sourds. Pour enrichir l'expérience sensorielle des visiteurs sourds et malentendants, des gilets vibrants sont désormais disponibles dans certains théâtres, permettant de ressentir la musique par vibrations. Ce dispositif, proposé gratuitement sur présentation d'une carte de priorité et sous réserve de disponibilité, fait de Disneyland Paris le premier parc à thème en Europe à intégrer les gilets vibrants dans ses salles de spectacle.

Grace à l'application Audiospot, certaines de nos spectacles sont aussi désormais disponibles en audiodescription, en français et en anglais.

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



L'ACCESSIBILITÉ DE NOS PARCS



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 vente.

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.

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 vente.

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.

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, dans nos hôtels et désormais dans certaines de nos attractions, afin de décrire l'environnement de notre destination.

Disneyland Paris propose également le dispositif Virtuoz. Grâce à un boîtier constitué de plusieurs plans tactiles et vocalisables interchangeables, 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.

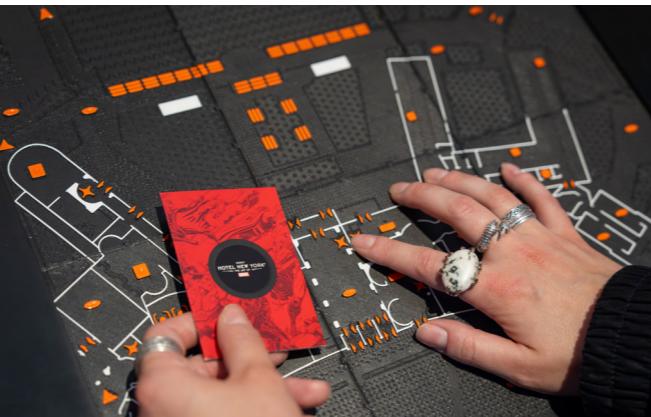
Le Parc Disneyland est équipé d'un espace de change dédié. Dans le cas où un visiteur doit effectuer le change d'un adulte ou d'un enfant de plus de 3 ans en situation de handicap,



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 en cours.



NOS HÔTELS PROPOSENT DES AMÉNAGEMENTS SPÉCIFIQUES :

- ◆ Majorité des réceptions est équipée de comptoirs adaptés. Les cartes de Priorité ou d'Accès facilité peuvent y être retirées, tout comme à la conciergerie.
- ◆ 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.
- ◆ Une version du dispositif en libre accès, Virtuoz Maxi, est également proposé au Disney Hotel New York – The Art of Marvel, offrant aux visiteurs une idée d'ensemble du lieu.



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,



LES PISCINES DANS LA PLUPART DE NOS HÔTELS DISPOSENT DE :

- ◆ 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 plus de 19 000 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, quelles que soient leurs missions au sein de l'entreprise, 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 ou encore avec les offres spécifiques proposées par les conseillers de notre centre de relation clientèle.

À ce jour, plus de 9 500 Cast Members ont suivi le parcours de formation sur l'accessibilité, comprenant une sensibilisation à la politique accessibilité de Disneyland Paris et une formation sur l'accueil des visiteurs en situation de handicap. Ce parcours permet de sensibiliser les Cast Members aux différents types de handicap, de les former aux services à la disposition de nos visiteurs, ainsi qu'aux bonnes pratiques destinées à faciliter la communication avec nos visiteurs en situation de handicap et rendre leur expérience toujours plus magique.

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.





PARTIE 2

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 qui est la Mission Handicap. En 1993, le premier accord d'entreprise sur l'accessibilité des Cast Members a été signé. Depuis l'ouverture, onze accords ont été signés, dont le dernier en juillet 2025, permettant de développer des actions concrètes en faveur du recrutement, de l'intégration et de l'accompagnement des Cast Members en situation de handicap tout au long de leur carrière.

Disneyland Paris compte actuellement 5,89% de Cast Members en situation de handicap et s'est engagé à recruter au moins 200 personnes en situation de handicap entre 2026 et 2028.

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 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, la Mission Handicap et les responsables terrains. 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 mise à disposition d'interprète en langue des signes,... En 2024 c'est une centaine de Cast Members en situation de handicap qui a pu bénéficier d'une de ces mesures destinées à concilier maladie ou handicap et vie professionnelle.



L'INCLUSION PAR LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION 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. Disneyland Paris propose ainsi 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 Cast Members en situation de handicap ont la possibilité de suivre la formation « Vivre et Partager sa Situation de Handicap au Travail ». Nos managers sont eux aussi formés à la gestion d'une équipe comprenant un Cast Member en situation de handicap. Depuis 2021, nous avons mis en place un module e-learning nommé « 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, sur les troubles "DYS", la malentendance et les maladies chroniques par exemple. Depuis 2023, nous avons développé une formation dédiée à l'encadrement afin de les aider à mieux comprendre et gérer les situations de handicap au travail notamment dans le cas de troubles du spectre de l'autisme, ou plus généralement, de situation de handicap ou de vulnérabilité psychique. Depuis cette date, 300 personnes ont ainsi été formés, cette formation continuant à être déployée sur de nouvelles équipes dans les prochains mois. Depuis 2024, nous avons complété cette formation par des sessions animées par le CRAIF (Centre de Ressources Autisme Ile de France) pour comprendre le fonctionnement sensoriel et cognitif des personnes autistes. (à retirer la dernière partie car on en parle déjà sur l'antérieur paragraphe) et, en 2025, par des sensibilisations aux troubles Dys au travers de mises en situation.

En plus des modules de formation nous organisons des événements d'information et de sensibilisation comprenant des conférences, des ateliers et des expériences immersives, encourageant les Cast Members à échanger sur les problématiques liées au handicap et l'accessibilité, et cela notamment durant la SEEPH (Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées) et DuoDay – une journée d'immersion des personnes en situation handicap – chaque mois de novembre sur le métier de leur choix. Mission Handicap publie également régulièrement des informations sur des pathologies spécifiques afin de sensibiliser les salariés.

Tout au long de l'année, des actions de sensibilisation au handicap et à l'accessibilité sont proposées aux Cast Members : animations, ateliers et expériences immersives favorisent l'échange et la compréhension. La sensibilisation et l'information de nos Cast Members font partie intégrante de notre engagement en faveur de l'accessibilité en général.

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 sentir intégrés dans ces étapes.

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

Grâce à une équipe dédiée, Mission Handicap, Disneyland Paris déploie de nombreuses mesures visant à soutenir les Cast Members en situation de handicap et les accompagne au quotidien.

- ◆ Possibilité de bénéficier jusqu'à 7 jours d'autorisations d'absences rémunérées pour accomplir les démarches administratives ou médicales liées à leur statut de personne en situation de handicap.
- ◆ La prise en charge de leur déménagement afin de rapprocher leur domicile de leur lieu de travail ou d'aménager dans un logement compatible avec leur handicap dans la limite de 5 000 euros.
- ◆ La contribution à l'achat de prothèses auditives, à raison de 1 000 euros par appareillage, une aide étant également apportée pour l'achat de piles, télécommandes et petits matériels à hauteur de 300 euros
- ◆ La participation à l'achat d'un fauteuil roulant à hauteur de 7 000 euros ainsi que la prise en charge des réparations et petits matériels à hauteur de 1 000 euros.
- ◆ Un système de subvention, à hauteur de 6 000 euros, afin d'aménager leur véhicule personnel si celui-ci est indispensable à leur venue sur site.
- ◆ Si le Cast Member est obligé, pour des raisons médicales, de recourir au service d'un taxi ou transport spécialisé pour les trajets domicile/ travail, une prise en charge du coût pourra être envisagée dans la limite de 5 000 euros et ce, sur une période de 6 mois par an (consécutifs ou non).
- ◆ Si l'obtention d'un permis de conduire adapté est nécessaire pour accéder à l'Entreprise, Mission Handicap participera à hauteur de 1 000 euros.
- ◆ Les Cast Member ayant un petit-enfant, un enfant, un conjoint ou un parent en situation de handicap, ou en mesure de produire les justificatifs demandés, bénéficient également de mesures spécifiques telles que des autorisations d'absences rémunérées (jusqu'à 6 jours), la possibilité de demander à bénéficier d'aménagement d'horaires, la prise en charge du déménagement afin de se rapprocher de l'institution spécialisée dont dépend leur enfant. Une plateforme dédiée regroupe depuis 2023 l'ensemble des dispositifs existants ainsi que les ressources externes à disposition des Cast Members aidants.
- ◆ Un complément de rémunération au versement de l'allocation de présence parentale est possible 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. Ce complément de salaire s'applique également en cas de congé de proche aidant.
- ◆ En 2024, ce sont ainsi plus de 600 Cast Members qui ont bénéficié d'une ou plusieurs de ces mesures.



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 qui accompagne les projets personnalisés de reconversion 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 des périodes d'affectation temporaire pour découvrir un nouveau métier.



PARTIE 3

PARTENAIRES ASSOCIATIFS ET ÉDUCATIFS

Notre engagement auprès des jeunes en situation de handicap

Disneyland Paris contribue à l'orientation scolaire et professionnelle des jeunes en situation de handicap en proposant plusieurs programmes. Ces initiatives incluent notamment des stages dans une grande diversité de métiers tels que la maintenance, la cuisine, la jardinerie, l'accueil ou encore les métiers artistiques et techniques du spectacle.

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.

Depuis 2022, les équipes Spectacle de Disneyland Paris, participent à des sensibilisations aux handicaps impactant les perceptions sensorielles. En 2023, ces mêmes équipes ont proposé à un groupe de 12 enfants et ses familles assister au spectacle Chantons Noël dans une version adaptée, et en 2025, avec l'association Culture H, ils ont proposé des ateliers d'expression corporelle au rythme du Disney Music Festival pour des enfants en situation de trisomie 21.



Tous les ans, à l'occasion de la Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées, diverses actions sont mises en place en collaboration avec des associations et structures spécialisées pour sensibiliser et valoriser l'accès à la formation et à l'emploi des personnes en situation de handicap. Des sessions de coaching pour des lycéens et étudiants organisées avec l'Arpejeh, la participation d'un groupe de Cast Members au DuoDay ou encore un marché solidaire organisé en coulisses mettant en avant le travail des ESAT permettent à nos Cast Members de porter un regard différent sur le handicap.

Dans le cadre de la sensibilisation des jeunes au handicap, 150 collégiens ont participé aumois d'avril 2023 à une journée dédiée lors de laquelle ils ont pu assister à une présentation de l'athlète paralympique Michaël Jérémiasz, sur son parcours, à un quizz sur le handicap et ont été initiés au basket-fauteuil par deux champions paralympiques.

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 2024, cela représentait 1,7 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, le recyclage de papiers ou encore les services informatiques.

Cette collaboration va au-delà des relations formalisées par un contrat puisque depuis trois ans, les ESAT (dont l'ESAT du Val d'Europe) sont conviés à participer à un marché solidaire afin de présenter les produits confectionnés par ses salariés à l'occasion de la SEEPH mais aussi d'autres moments forts comme le Mois de la Terre. L'occasion aussi pour les Cast Members d'en savoir plus sur les missions d'un ESAT et l'engagement de Disneyland Paris auprès de ces partenaires.

Les visites de découverte sont organisées en collaboration avec Arpejeh et l'Institut National des Jeunes Aveugles. Destinées à faire découvrir à ces jeunes le monde de l'entreprise mais aussi les dispositifs mis en place pour tenir compte de leur handicap, elles leur ont également permis de profiter de nos parcs et hôtels, de rencontrer nos professionnels et aussi d'utiliser les dispositifs VirtuoZ et AudioSpot pour profiter pleinement de leur visite.

Particulièrement soucieuse de contribuer à l'inclusion des jeunes et à la réussite de leurs projets personnels et professionnels, notre entreprise propose régulièrement aux jeunes en situation de handicap de participer à des activités leur permettant de découvrir des domaines différents au travers de conférences avec un explorateurs National Geographic, un atelier de découverte des plantes ou une rencontre avec des champions paralympiques, chaque action a pour objectif de les inspirer et les accompagner dans la construction de leur projet.





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. 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.



disneylandparis.com



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

