

Schéma pluriannuel d'accessibilité

Promod

2026-2028

Mis à jour le 19/03/2026

Introduction

Conformément à 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, modifiée par la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, Promod s'engage pleinement dans la mise en accessibilité de l'ensemble de ses services de communication au public en ligne.

Le présent Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique (SPAN) couvre la période 2026-2028. Il s'inscrit dans le cadre juridique national et européen, notamment en référence au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) et à la directive européenne 2019/882 relative aux exigences d'accessibilité applicables à certains produits et services. Ce document traduit une volonté d'engagement chez Promod : pour nous, l'accessibilité numérique est une énergie nouvelle pour encourager la responsabilité sociétale, la performance durable et l'innovation au service de chacun.e.

Ce SPAN et les plans associés feront l'objet d'évaluations et de mises à jour régulièrement.

La politique d'accessibilité de Promod

La politique d'inclusivité et la prise en compte du handicap

Chez Promod, la diversité est un enjeu : à porter, à développer, à transmettre... pour reconnaître la singularité de chacun.e, valoriser les différences et accueillir toutes les diversités.

Chez Promod, le handicap est ancré dans notre engagement pour l'inclusivité. Notre service Diversité et Inclusion agit chaque jour pour :

- Faciliter l'accueil et l'intégration des collaborateurs en situation de handicap
- Accompagner le maintien dans l'emploi tout au long du parcours
- Sensibiliser les équipes et managers pour créer un environnement inclusif et bienveillant

En chiffres :

- Engagement depuis 2013
- Près de 100 collaborateurs accompagnés
- 25 ambassadrices et ambassadeurs partout en France

L'équipe « Mission Handicap » est un vrai réseau de proximité. Partout en France, des ambassadrices et ambassadeurs sont présents pour informer, écouter, sensibiliser et orienter les collaborateurs vers un accompagnement personnalisé.

La prise en compte de l'accessibilité numérique dans l'entité

La politique d'accessibilité numérique de Promod est un projet qui fait sens pour chacun.e : il s'agit de garantir l'accessibilité des services et contenus numériques aux personnes en situation de handicap, et d'en faire une nouvelle force pour tous !

Le SPAN présente la politique de l'entité en matière d'accessibilité numérique. Il détaille la gouvernance et l'organisation interne, les actions de formation mises en œuvre, les processus de gestion de projets, les relations avec les sous-traitants, ainsi que les politiques de tests, d'audits et les outils utilisés.

Ressources humaines et financières allouées à l'accessibilité numérique

Les personnes

La conception, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel relèvent de la responsabilité du Référent Accessibilité Numérique (RAN). Ce dernier est rattaché à la direction de la transformation des métiers.

La mission du RAN

Ses missions : promouvoir l'accessibilité par la diffusion des normes et des bonnes pratiques, accompagner les équipes internes par des actions de formations notamment, contrôler et veiller à l'application de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en procédant à des audits réguliers, assurer la prise en charge des demandes des utilisateurs et de manière générale la qualité du service rendu aux utilisateurs en situation de handicap.

Ce référent a la responsabilité et l'autorité en particulier pour :

- Assurer que les processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité sont établis, mis en œuvre et entretenus.
- Rendre compte à la direction générale du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration.
- Assurer que la formation aux exigences d'accessibilité est réalisée dans toute l'entreprise, notamment pour les nouveaux arrivants.
- Être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique au sein de l'entité.

Gouvernance et dispositif de pilotage

Le suivi et le pilotage des actions mobilisent l'ensemble des services concernés (informatique, service client, ressources humaines, juridique).

Un comité opérationnel, réuni toutes les trois semaines, assure un suivi régulier et coordonné de l'avancement de la mise en conformité du site web et de l'application. L'accessibilité numérique fera partie intégrante des pratiques agiles.

Le budget

Aujourd'hui, le budget est pris en charge par la direction client. Des ressources pourront être mobilisées et adaptées aux besoins liés à l'accessibilité numérique, en fonction des priorités identifiées, afin de soutenir concrètement ce grand projet commun.

Organisation mise en œuvre

Prise en compte de l'accessibilité dans les nouveaux projets

Chaque projet placera l'accessibilité et la conformité au RGAA au cœur de ses priorités, dès son lancement. L'accessibilité numérique sera intégrée à toutes les étapes : de l'expression des besoins à la mise en œuvre, afin de garantir des services inclusifs et accessibles à tous.

Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les procédures de marché

L'accessibilité numérique et la conformité au RGAA doivent être des critères incontournables dans la sélection des prestataires, intégrés dès les appels d'offres et dans les devis. Les procédures de marchés et d'évaluation des candidatures seront adaptées pour garantir que chaque prestataire respecte ces exigences, assurant ainsi des services numériques inclusifs et de qualité.

Processus de contrôle et validation

Chaque site ou application fera l'objet d'un audit à chaque mise en ligne initiale, mise à jour majeure, refonte ou après toute opération de mise aux normes. Le but : produire une déclaration de conformité conforme aux exigences légales.

Les audits viendront compléter les opérations classiques de recette afin de garantir la qualité et l'accessibilité des services numériques. Les équipes opérationnelles sont formées à l'usage d'outils dédiés pour contrôler la conformité en matière d'accessibilité.

Tests utilisateurs

Les tests utilisateurs sont essentiels pour garantir l'accessibilité des services numériques. Chaque fois qu'ils sont organisés, nous veillerons à inclure, autant que possible, des personnes en situation de handicap en vue de refléter la diversité des usages.

Traitement des retours utilisateurs

Conformément au RGAA et aux attentes légitimes des utilisateurs, un dispositif de contact (une adresse mail spécifique : RAN@promod.fr) est mis en place pour permettre aux personnes en situation de handicap de signaler leurs difficultés. Une procédure dédiée d'assistance est prévue pour garantir une réponse adaptée et efficace à leurs demandes.

Les collaborateurs peuvent adresser leurs demandes directement à la mission handicap ou passer par les ambassadeurs handicap.

Gestion des compétences

Formation et sensibilisation

De nombreux collaborateurs du siège ont déjà été sensibilisés à l'accessibilité numérique, et cette dynamique sera maintenue.

Des modules e-learning dédiés à l'accessibilité sont disponibles sur la plateforme interne : chaque collaborateur du siège peut ainsi se former à son rythme et contribuer activement à une expérience numérique inclusive. Par ailleurs, une attention particulière est portée à l'accessibilité des contenus vidéo produits en interne, avec un sous-titrage systématique.

Recours à des compétences externes

Lorsque cela est nécessaire, Promod fait appel à des experts externes pour garantir la prise en compte de l'accessibilité. L'entreprise Urbilog Compéthance EA, spécialiste en accessibilité numérique, intervient notamment pour :

- Réaliser des audits de conformité au RGAA.
- Accompagner les équipes dans la mise en œuvre de la stratégie d'accessibilité numérique.

Procédures de recrutement

Le développement des compétences en accessibilité numérique constitue un axe prioritaire, en particulier pour les collaborateurs intervenant sur les services

numériques. À cet effet, les fiches de poste seront révisées et les procédures de recrutement ajustées. Il est crucial d'intégrer cette exigence dans les pratiques de gestion des ressources humaines.

Périmètre technique et fonctionnel

État des lieux

Promod gère plusieurs sites internet, extranet et intranet et diverses applications à destination du public ou de ses personnels. Le recensement sera mis à jour lors des plans annuels d'accessibilité numérique et priorisé suivant des critères tels que :

- La fréquentation,
- Le service rendu,
- La criticité,
- Le cycle de vie (date de la prochaine refonte),
- Les technologies employées.

Sur les services ouverts au public, un audit a déjà été réalisé sur le site promod.fr. À la suite de l'audit de contrôle réalisé en 2023, le site est partiellement conforme.

Évaluer les plans d'actions annuels et le schéma dans sa globalité

Les plans annuels et le SPAN ne sont pas des documents figés et évoluent en fonction des résultats des actions menées.

A la fin de chaque année, un bilan du plan d'actions engagé sera réalisé. Une présentation annuelle du bilan sera faite auprès de la direction.

Au bout de 3 ans, une évaluation du schéma dans sa globalité sera produite.