



Juillet 2026
Document public

SCHEMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITE NUMERIQUE 2026-2028 EDENRED SE

Edenred est la plateforme digitale de services et de paiements qui accompagne au quotidien les acteurs du monde du travail. Elle connecte, dans 44 pays, plus de 60 millions d'utilisateurs à plus de 2 millions de commerçants partenaires au travers de près de 1 million d'entreprises clientes.

Edenred propose des solutions de paiement à usages spécifiques pour l'alimentation (comme les titres-restaurant), l'engagement des collaborateurs (comme les cartes cadeaux et les plateformes d'engagement), la mobilité (comme les solutions multi-énergies, incluant la recharge électrique, les services de maintenance, de péage et de parking), ainsi que les paiements professionnels (comme les cartes virtuelles).

Fidèles à la raison d'être du Groupe, « Enrich connections. For good. », ces solutions améliorent le bien-être et le pouvoir d'achat des utilisateurs. Elles renforcent l'attractivité et l'efficacité des entreprises, et vitalisent l'emploi et l'économie locale. Elles favorisent également l'accès à une alimentation plus saine, à des produits plus respectueux de l'environnement et à une mobilité plus durable. Les 12 000 collaborateurs d'Edenred s'engagent au quotidien pour faire du monde du travail un monde connecté plus efficace, plus sûr et plus responsable.

▀ CONTEXTE

Les solutions d'Edenred adressant le marché des avantages aux salariés et des plateformes d'engagement et de motivation des employés de ses entreprises clientes, sont aujourd'hui très largement digitales (~96%). Edenred s'est donc engagé dans un programme d'accessibilité numérique afin de répondre aux exigences réglementaires, et dans un souci d'inclusivité de permettre ainsi au plus grand nombre de bénéficier d'un accès complet à leurs espaces numériques, sous forme web ou via applications mobiles.

Dans les États membres de l'U.E., la directive « European Accessibility Act », entrée en vigueur localement le 28 juin 2025, définit les produits et services concernés par les obligations liées à l'accessibilité numérique, et pour ceux-ci impose de procéder à un audit d'accessibilité, ainsi qu'à la publication d'une déclaration d'accessibilité numérique, rendue publique et accessible depuis la page web ou l'application mobile concernée.

Les exigences techniques en matière d'accessibilité numérique sont régies par la norme européenne EN 301 549. Cette norme s'aligne sur les standards internationaux de référence pour l'accessibilité numérique, WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines).

Edenred développe et fournit des solutions spécifiques pour répondre aux besoins du monde du travail. Les évolutions sociétales qui découlent de la digitalisation représentent des risques et de potentiels impacts négatifs liés à l'accessibilité des solutions mais aussi une possibilité d'impacter positivement la vie des

utilisateurs des solutions Edenred. C'est également l'occasion de répondre aux nouvelles réglementations en respectant les nouveaux standards émergents dans les différents pays où Edenred est présent.

POLITIQUE GROUPE & GOUVERNANCE

Le groupe Edenred s'engage à promouvoir un numérique responsable, inclusif et durable. Dans un contexte où la réglementation internationale évolue rapidement, l'accessibilité numérique devient un levier stratégique d'innovation, de conformité et de performance.

Par la digitalisation de ses solutions, Edenred se doit d'améliorer l'accessibilité de l'ensemble de ses produits dès la phase de conception pour faciliter l'accessibilité cognitive, en assurant la compatibilité avec les outils d'assistance ou encore l'accessibilité mobile.

La politique d'accessibilité numérique des solutions est portée par le département compliance de la ligne d'activité Avantages aux salariés dans une volonté d'aller au-delà des prérequis réglementaires en construisant une stratégie de numérique inclusif en collaboration avec les équipes RSE, produits et technologie. Cette politique est organisée en trois volets :

- 1er volet : réaliser le recensement de toutes les solutions existantes du Groupe ;
- 2e volet : réaliser les audits d'accessibilité, publier les résultats et mettre en place un plan de remédiation si nécessaire ;
- 3e volet : mettre en place des lignes directrices pour toutes les nouvelles solutions du Groupe, en Europe et au-delà.

Dans un premier temps, le Groupe a engagé un recensement des divers supports web et applications mobiles destinées à ses utilisateurs finaux, ainsi qu'un recensement de ceux ayant fait l'objet d'un audit d'accessibilité. La priorité a été donnée aux filiales des pays de l'Union européenne, dans la mesure où ce sujet est couvert par la directive « European Accessibility Act » (« EEA ») et compte tenu du fait que cette région géographique est celle comportant le plus grand nombre de filiales.

Dans un second temps, Edenred couvrira d'autres solutions web et mobiles, qui ne sont pas dans le périmètre de la loi d'accessibilité numérique.

Edenred a également développé des innovations afin de rendre accessible ses produits, au-delà du volet numérique avec le Braille sur certaines cartes par exemple ou des centres d'appels adaptés à certains profils porteurs de handicap.

PERIMETRE DE CE SCHEMA

Le présent schéma pluriannuel a été établi par l'entité Edenred SE, le siège du groupe Edenred.

Son périmètre couvre exclusivement :

- Le site web institutionnel géré au niveau du Siège (edenred.com),
- Les outils internes partagés dans l'ensemble du Groupe et pilotés au niveau du Siège (comme le réseau social interne),
- Les actions de formation et de sensibilisation menées au niveau des collaborateurs de l'entité.

PILOTAGE

L'accessibilité numérique est traitée conjointement par différentes directions du Groupe Edenred. Elles incarnent la complémentarité entre stratégie, accompagnement et mise en œuvre technique.

- Technologie : intégration de l'accessibilité dans les pratiques de conception et de développement des Business Units (BU) ainsi que les outils d'intégration et de déploiement continu.
- Ressources Humaines et RSE : intégration de l'accessibilité à la politique Ideal du Groupe et mise en place d'actions de formation ad hoc.
- Communication : accessibilité et conformité des supports institutionnels et des publications.

- Juridique Conformité : adéquation des actions entreprises aux cadres réglementaires locaux et internationaux.

Ces échanges permettront d'assurer le suivi, la coordination et le partage de bonnes pratiques en interne. Toute non-conformité critique fera l'objet d'un plan de remédiation partagé et validé par l'ensemble de ces départements jusqu'à résolution complète.

Ces départements se réuniront à minima une fois par an pour mettre à jour le schéma pluriannuel.

VISION ET DEPLOIEMENT STRATEGIQUE 2026-2028

L'approche Groupe repose sur trois piliers complémentaires :

1. Structurer,
2. Sensibiliser et outiller,
3. Déployer et améliorer.

PILIER 1 - STRUCTURER

Par la digitalisation de ses solutions, Edenred se doit d'améliorer l'accessibilité de l'ensemble de ses produits dès la phase de conception pour faciliter l'accessibilité cognitive, en assurant la compatibilité avec les outils d'assistance ou encore l'accessibilité mobile.

Cette politique est organisée en 3 volets :

- Réaliser le recensement de toutes les solutions existantes du Groupe,
- Réaliser les audits d'accessibilité, publier les résultats et mettre en place un plan de remédiation si nécessaire,
- Mettre en place des lignes directrices pour toutes les nouvelles solutions du Groupe, en Europe et au-delà.

Cette structuration vise à :

- Rendre la démarche pérenne, au-delà des projets ou des changements d'organisation ;
- Favoriser la cohérence internationale, tout en respectant l'autonomie des BU locales ;
- Impliquer l'ensemble des directions concernées ;
- Disposer d'une vision consolidée des actions, des résultats et des progrès accomplis.

Cette approche a pour vocation d'assurer la cohérence des initiatives à l'échelle internationale, d'encourager la responsabilité collective autour du numérique responsable et d'ancrer l'accessibilité comme un critère de qualité et de performance durable.

Aussi, Edenred souhaite que ses fournisseurs puissent démontrer leur conformité en cas de demande et s'engagent à un plan de remédiation si des manquements sont constatés. Les exigences d'accessibilité numérique constituent une obligation contractuelle et son non-respect pourra constituer un manquement contractuel.

Leviers d'action 2026–2028

Ces leviers structurent la feuille de route d'Edenred SE sur la période 2026–2028 :

- Structuration progressive de la démarche au sein du Groupe.
- Mise en place d'un réseau de référents accessibilité au sein des BU.
- Élaboration d'une politique Groupe d'accessibilité numérique qui pourrait être intégrée à la politique RSE (volet Ideal Progress).
- Intégration d'exigences d'accessibilité dans les processus internes (achats, conception, communication, développement).
- Définition d'un cadre commun de suivi et de reporting pour piloter les progrès.

Plan d'action 2026

- Mobilisation du réseau des référents accessibilité BU dans des entités pilotes.
- Échanges avec les équipes Achat et Legal pour l'intégration de clauses d'accessibilité dans la charte d'achat responsable, dans les contrats types et appels d'offres.

► PILIER 2 – SENSIBILISER ET OUTILLER

La diffusion d'une culture commune de l'accessibilité numérique constitue un levier fondamental de transformation.

Au-delà de la conformité technique, il s'agit de changer les pratiques quotidiennes, de renforcer la compréhension du sujet et de donner aux collaborateurs les moyens d'agir.

L'accessibilité ne peut progresser durablement que si elle devient un réflexe partagé, compris par tous et intégré dès la conception des services numériques.

Ce pilier vise donc à acculturer l'ensemble des parties prenantes – équipes de communication, marketing, design, développement, ressources humaines et management – à travers une démarche de sensibilisation progressive et concrète. Cela permettra à chacun de comprendre les enjeux humains et sociétaux liés à l'accessibilité et à doter les équipes d'outils, de ressources et de méthodes leur permettant de concevoir des produits et des contenus accessibles.

En accompagnant cette montée en compétences, Edenred entend faire de l'accessibilité une composante du numérique responsable, en cohérence avec la démarche Ideal Progress du Groupe.

L'objectif à terme est de créer un écosystème de compétences capable de porter le sujet dans la durée, au-delà des actions ponctuelles de formation.

Leviers d'action 2026–2028

Ces leviers structurent la feuille de route du Groupe sur la période 2026–2028 :

- Initiation d'une politique de formation et de sensibilisation continue à l'accessibilité numérique.
- Définition de parcours de montée en compétence adaptés aux différents métiers.
- Création de processus de partage interne des connaissances et des bonnes pratiques en matière d'accessibilité.
- Organisation d'actions de communication et d'événements de sensibilisation.

Plan d'action 2026

- Déploiement d'un e-learning de découverte / sensibilisation à l'accessibilité numérique destiné à l'ensemble des collaborateurs.
- Déploiement d'actions de formation à destination d'équipes en charge de la conception et du développement d'interfaces web et mobiles.

► PILIER 3 – DEPLOYER, MESURER ET AMELIORER

La troisième étape consiste à ancrer durablement les pratiques dans les processus opérationnels. L'accessibilité ne peut devenir un véritable standard qu'à travers une mise en œuvre concrète, mesurable et continue à toutes les étapes du cycle de vie des produits et services numériques.

Ce pilier vise à faire de la conformité un levier de qualité produit. Il s'agit de passer d'une logique d'audit ponctuel à une démarche intégrée, où la vérification de l'accessibilité fait partie du développement, de la validation et de la mise en production.

L'enjeu n'est pas seulement de corriger, mais bien de prévenir les écarts grâce à des outils, des processus et une gouvernance technique adaptés. Cette dynamique implique également les partenaires et prestataires du Groupe : éditeurs, intégrateurs et fournisseurs de solutions numériques.

Edenred souhaite ainsi étendre la culture de l'accessibilité à son écosystème, en favorisant la transparence et la co-responsabilité. En agissant sur la mesure et l'amélioration continue, le Groupe renforce son exigence de qualité, tout en garantissant une expérience fluide et inclusive pour tous ses utilisateurs.

Leviers d'action 2026–2028

Ces leviers structurent la démarche du Groupe sur la période 2026–2028 :

- Mise à disposition d'outils communs d'évaluation et de contrôle de la conformité (design system, tests automatisés, checklist).

- Intégration de l'accessibilité documentaire dans les processus de production, de communication et de formation à la création de documents.
- Collaboration avec les fournisseurs stratégiques pour renforcer la conformité des solutions achetées par Edenred.

Plan d'action 2026

- À la suite de l'audit du site Corporate edenred.com (dont les résultats sont à retrouver sur [cette page](#)) et de la publication de la déclaration d'accessibilité (2025), déploiement d'actions correctives, contre-audits et mise à jour de la déclaration d'accessibilité.
- Intégration de l'accessibilité dans les pratiques de l'intégration continue.
- Évaluer les opportunités d'amélioration de l'accessibilité des PDF.

► PERSPECTIVES 2027-2028

Ce premier schéma pluriannuel d'accessibilité numérique d'Edenred SE marque une nouvelle étape vers un numérique responsable, inclusif et durable. L'année 2026 sera celle de la structuration et les années 2027-2028 prolongeront cette dynamique : industrialiser et mesurer, en intégrant l'accessibilité dans les outils et processus globaux ; et consolider et valoriser, en inscrivant durablement l'accessibilité comme un indicateur de qualité et de performance des produits numériques Edenred.

L'approche mise en place permettra d'évaluer la progression, d'ajuster les priorités et de partager les réussites à l'échelle internationale.

► DISPOSITIF DE SIGNALEMENT ET VOIES DE RECOURS

Référent Accessibilité : la référente Handicap & Aidants du siège, en charge des projets Diversité & Inclusion au niveau Groupe, est aussi Référente Accessibilité, joignable à cette adresse e-mail : contact-csr@edenred.com

Si vous avez identifié un ou plusieurs manquement(s) à la réglementation relative à l'accessibilité numérique (présence de défauts d'accessibilité, absence des obligations déclaratives, etc.), que vous avez contacté l'adresse indiquée mais que vous n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, voici les voies de recours :

► CONTACTER L'ARCOM

Afin de signaler un ou plusieurs manquement(s) à la réglementation relative à l'accessibilité numérique, rendez-vous sur la page « [Signaler un problème d'accessibilité d'un service numérique](#) » du site web de l'Arcom.

► SAISIR LE DEFENSEUR DES DROITS

Pour faire valoir vos droits relatifs à des défauts d'accessibilité que vous avez rencontrés :

- Soit contactez le délégué de votre région en passant par [l'annuaire des délégués](#) du Défenseur des droits.
- Soit remplissez le [formulaire de réclamation du Défenseur des droits](#) en choisissant les thématiques « Je suis victime de discrimination » puis « Biens et services privés » et enfin « Handicap ».
- Envoyer un courrier postal (sans mettre de timbre) :
Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris CEDEX 07

Historique de version

Version	Date	Auteur	Validation	Niveau de confidentialité
1	15/07/2026	Départements COM, RSE, IT	Flore Cholley	Document public à usage interne et externe