



Schéma Pluriannuel
2025-2027

Accessibilité
Numérique

Contexte législatif et organisation interne

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 impose que les services de communication au public en ligne soient accessibles à toutes et tous. Conformément aux dispositions du même article et au Décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019, les organismes soumis doivent publier un schéma pluriannuel d'accessibilité, d'une durée maximale de trois ans, définissant leur stratégie en matière d'accessibilité numérique.

Ce document présente le premier schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de la Mutuelle de Poitiers Assurances pour la période 2025-2027. Il formalise l'organisation et les actions prévues afin d'améliorer l'accessibilité des services numériques publics proposés aux sociétaires, partenaires et publics externes.

La démarche est pilotée par la Direction Commerciale, Communication Externe et Digital, avec l'appui de la Direction Informatique et des Systèmes d'Information, ainsi que de la Direction Juridique, Conformité et Secrétariat Général. Elle s'inscrit dans une logique d'amélioration continue intégrant notamment des audits réguliers, des correctifs techniques, la montée en compétences des équipes et une veille réglementaire et technologique active.

Actions préparatoires

Ce schéma pluriannuel est le fruit d'actions effectuées dès 2024 sur le sujet. Afin de préparer la mise en œuvre opérationnelle de ce dispositif, plusieurs actions préalables ont en effet été menées :

1. Plan de formation : En juillet 2024, 2 formations (sur 3 jours) ont été dispensées au siège de la Mutuelle de Poitiers Assurances par la société KOENA, auprès de différentes cibles :
 - Un module de sensibilisation d'une journée sur l'accessibilité pour différents métiers concernés (développeurs, UX/UI, juristes, responsable communication, responsable digital).
 - Un module technique de 2 jours sur l'accessibilité pour les développeurs (développeurs, chefs de projets).
2. Audit réalisé : Un audit a été réalisé, par la Société KOENA, sur le site web de la Mutuelle de Poitiers Assurances afin de recenser les éléments à corriger sur un échantillon structuré d'une vingtaine de pages du site web. Un audit a également été réalisé sur certaines pages du site web, appelées « Page Univers » en prévision de sortie pour la fin d'année 2025 - début 2026. Les critères d'accessibilité pour ces futures pages ont donc été pris en compte dans leur développement.
3. Actions/Corrections Site web : Mise en place des correctifs sur le site web suite à l'audit réalisé : Corrections des erreurs critiques détectées dans un premier temps (démarrage en fin d'année 2024 et poursuite sur 2025).

Chacune des interventions a été cadencée en fonction des projets actuellement en ligne et des chantiers en cours de refonte, notamment l'Espace Perso et sa web application, services digitaux proposés à nos Sociétaires pour suivre ou réaliser des actions au regard de leurs contrats.

Trajectoire de conformité

L'entrée en vigueur, en juin 2025, de la transposition française de la Directive (UE) 2019/882 relative à l'accessibilité des produits et services (European Accessibility Act) renforce l'importance d'une gouvernance pérenne sur ce sujet. Ce nouveau cadre, impactant les services digitaux proposés aux sociétaires, conforte la Mutuelle de Poitiers Assurances dans sa démarche structurée d'accessibilité numérique.

L'élaboration de ce schéma pluriannuel s'inscrit dans une dynamique de continuité déjà engagée par la Mutuelle de Poitiers Assurances. Les actions réalisées en amont constituent la première brique d'un programme d'amélioration continue visant à étendre progressivement l'accessibilité à l'ensemble des services numériques proposés. La mise en conformité portera en priorité sur les interfaces destinées au public externe : site institutionnel, Espace Personnel des sociétaires, ainsi que services en ligne accessibles aux partenaires et autres utilisateurs externes.

Dans cette logique, la refonte actuellement en cours de l'Espace Perso intégrera, dès la conception, les exigences du RGAA afin de garantir une conformité native. Sa mise en production, prévue courant 2026 et qui se poursuivra jusqu'en 2027, constituera une étape structurante dans l'accessibilité globale du parcours digital offert aux sociétaires.

Plan d'actions détaillé

La liste des actions mises en œuvre ou prévues dans le cadre du plan d'action 2025-2027 est présentée ci-dessous. Ce plan pourra être mis à jour sans préavis ; seule la version publiée en ligne fait référence officielle.

2025 - Actions effectuées / en cours de réalisation

Correctifs apportés aux sites web

Responsable : Digital / DSI

Poursuite de la mise en place des corrections identifiées lors de l'audit Koena sur l'ensemble des pages du site. Les erreurs critiques ont été corrigées fin 2024 ; les autres erreurs sont traitées en 2025.

8 séries d'erreurs critiques réparties dans les pages du site web = au total 153 erreurs critiques corrigées correspondant aux critères RGAA suivants : 3.2 / 7.1 / 7.3 / 10.11 / 10.7 / 12.7 / 12.8 / 9.1

4 séries d'erreurs importantes réparties dans les pages du site web = au total 12 erreurs importantes corrigées correspondant aux critères RGAA suivants : 1.2 / 4.1 / 10.5 / 1.6

8 séries d'erreurs raisonnables réparties dans les pages du site web = au total 160 erreurs raisonnables corrigées correspondant aux critères RGAA suivants : 3.3 / 6.1 / 8.7 / 8.9 / 9.3 / 10.9 / 11.1 / 12.6

Mise en conformité législative des sites et services digitaux

Responsable : Digital / Juridique

Poursuite de la mise en conformité légale au RGAA avec la mise en place de la page de déclaration d'accessibilité, affichage du niveau d'accessibilité, liens vers le schéma pluriannuel.

Mise en conformité des sites / outils

Responsable : Digital / DSI

Tous les services en ligne proposés à nos sociétaires et aux internautes intégreront progressivement les recommandations RGAA issues de l'audit Koena.

Les services digitaux proposés au sein de l'Espace Perso des sociétaires font actuellement l'objet d'une refonte l'équipe de développement du projet tient compte des consignes et instructions établis dans l'audit précédemment réalisé.

Accessibilité des documents PDF

Responsable : Digital / DSI / Koena

La Mutuelle de Poitiers Assurances a entamé un processus de recensement des différents documents PDF disponibles depuis les services digitaux.

Le but de cette action est de pouvoir étendre l'accessibilité numérique aux documents consultables depuis les environnements numériques de la Mutuelle de Poitiers Assurances.

2026 - Actions prévues

Correctifs à apporter aux sites web

Responsable : Digital / DSI

Poursuite de la mise en place des corrections identifiées lors de l'audit Koena sur l'ensemble des pages du site. La suite des erreurs continue d'être traitées en 2026.

23 séries d'erreurs mineures réparties dans les pages du site web = au total 39 erreurs mineures à corriger correspondant aux critères RGAA suivants : 4.11 / 4.3 / 4.7 / 1.3 / 1.8 / 1.1 / 2.2 / 11.10 / 2.1 / 4.13 / 4.5 / 6.2 / 8.6 / 9.4 / 10.1 / 10.2 / 10.4 / 11.11 / 11.13 / 11.6 / 11.9 / 13.3 / 13.8

Développement et mise en conformité de l'Espace Perso

Responsable : Digital / DSI / Koena

Prise en compte des critères d'accessibilité RGAA et des consignes fournies lors de l'audit réalisé par la société Koena, afin de garantir un niveau d'accessibilité conforme aux objectifs et aux attentes de la réglementation dès la conception de l'Espace Perso.

Un audit sur un environnement de test est prévu pour le 1^{er} semestre 2026 avant la sortie du projet de refonte de l'Espace Perso.

Audit en amont de la refonte du site MDPA :

Responsable : Digital / DSI / Koena

Démarrage du projet de refonte technologique et de restructuration de contenu sur le site web courant 2026. Un audit sera réalisé sur la production de maquettes (wireframe) afin de valider l'accessibilité des menus du site et arborescence aux nouveaux contenu hiérarchisés. Cet audit pourra être décalé en fonction de l'avancement des travaux de refonte de l'Espace Perso et du projet de refonte du site web.

Accessibilité des documents PDF

Responsable : Digital / DSI / Koena

Suite du recensement des documents PDF à revoir selon leur diffusion : site web, Espace Perso, e-courrier pour documents éditiques. A partir de ce recensement, la Mutuelle de Poitiers Assurances souhaite faire auditer par Koena l'ensemble des typologies de PDF disponibles depuis ses services digitaux.

A partir des résultats de cet audit, la Mutuelle de Poitiers Assurances souhaite planifier les développements et ajustements à mettre en place pour rendre accessible ces documents PDF, et notamment les différentes modifications à apporter à ses technologies et outils de génération de PDF automatiques.

Actions transverses

Responsable : Digital / Juridique

Poursuite des actions de formation internes aux métiers concernés (développeurs, UX/UI, communication, digital), et suivi des évolutions légales (Directive 2019/882, RGAA) et mises à jour nécessaires dans les projets numériques.

2027 – Poursuite des actions engagées

Développement et mise en conformité de la refonte du site web

Responsable : Digital / DSI

Suite de la prise en compte des critères d'accessibilité RGAA afin de garantir un niveau d'accessibilité conforme aux objectifs et aux attentes de la réglementation pour la refonte du site web.

Ajout de fonctionnalités au sein de l'Espace Perso

Responsable : Digital / DSI

Suite de la prise en compte des critères d'accessibilité RGAA afin de garantir un niveau d'accessibilité conforme aux objectifs et aux attentes de la réglementation dès l'ajout de nouvelles fonctionnalités au sein du nouvel Espace Perso.

Accessibilité des documents PDF

Responsable : Digital / DSI

Suite des développements pour la mise en accessibilité des PDF et des technologies associées.

Actions transverses

Responsable : Digital / Juridique

Suite des actions de formation internes aux métiers concernés (développeurs, UX/UI, communication, digital), et suivi des évolutions légales (Directive 2019/882, RGAA) et mises à jour nécessaires au sein des différents services digitaux mis à la disposition des internautes depuis le site web ou depuis l'Espace Perso des sociétaires.