



Schéma pluriannuel d'accessibilité numérique de Miltis Mutuelle

Introduction

Conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102, le présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique (SPAN) 2025–2027 de Miltis mutuelle vise à structurer l'engagement de l'organisation en matière d'accessibilité numérique. Les modalités concrètes d'application de cette stratégie restent encore à formaliser.

2. Politique d'accessibilité numérique

À ce jour, Miltis mutuelle n'a pas défini formellement de politique d'accessibilité numérique. La mise en œuvre de cette politique est prévue à l'avenir dans une dynamique d'amélioration continue.

3. Gouvernance et rôle du référent accessibilité

Aucune désignation officielle de référent accessibilité n'a encore été effectuée. La structuration de cette gouvernance figure parmi les objectifs du présent SPAN.

4. Ressources humaines et financières

Miltis mutuelle n'a pas encore affecté de ressources spécifiques à la mise en œuvre de l'accessibilité numérique. Cette démarche sera à envisager dans les prochaines années.

5. Organisation de la prise en compte de l'accessibilité

Il n'existe pas encore de procédure formalisée pour intégrer l'accessibilité numérique dans les projets internes. L'intégration de cette dimension reste un enjeu identifié mais non traité à ce jour.

6. Actions de formation et de sensibilisation

Aucune action de formation ni de sensibilisation n'a été entreprise pour le moment. Des actions sont à prévoir pour initier une culture interne sur ce sujet.

7. Recours à des compétences externes

Miltis mutuelle amorce sa démarche d'accessibilité numérique en sollicitant l'expertise du cabinet Urbilog. Un premier audit d'évaluation du site principal a été commandé afin de disposer d'un état des lieux objectif du niveau de conformité au RGAA. Cette initiative marque le point de départ d'une structuration progressive des actions à venir. Ce recours à un prestataire spécialisé constitue un levier essentiel pour accompagner la montée en maturité de l'organisation sur ces enjeux.



8. Intégration dans les projets numériques et les procédures de marché

Aucun processus actuel ne prévoit l'inclusion de critères d'accessibilité dans les projets numériques ou les marchés. Cette intégration sera à formaliser.

9. Tests utilisateurs et traitement des retours

Aucun dispositif de test utilisateur n'a été mis en place. Il est recommandé d'intégrer cette approche dans les cycles projet pour évaluer l'accessibilité.

Un dispositif de traitement des retours relatifs à l'accessibilité n'a pas encore été formellement défini au sein de Miltis mutuelle. Toutefois, une adresse de contact générique est d'ores et déjà disponible pour permettre aux usagers de formuler leurs demandes : serviceclient@miltis.fr. Les messages reçus via ce canal sont traités comme des réclamations, c'est-à-dire transférés au service réclamation. Le traitement dépend de la nature de la demande, ce qui implique que les retours d'accessibilité peuvent être intégrés dans ce circuit général sans traitement différencié à ce stade. Une formalisation de ce dispositif pourrait être envisagée dans les années à venir pour garantir un suivi spécifique des sollicitations liées à l'accessibilité.

10. Processus de contrôle, validation et suivi

Aucune procédure de contrôle ou de suivi de conformité RGAA n'est actuellement en vigueur. Ce volet reste à construire.

11. Périmètre technique et état des lieux

Miltis mutuelle n'a pas encore procédé à un recensement exhaustif des supports numériques concernés. Un état des lieux est à réaliser pour initier la mise en conformité.

La priorité à date est la mise en conformité du site principal :

<https://www.mutuelle-miltis.fr/>

12. Plans d'actions annuels 2025 à 2027

Pour amorcer sa mise en conformité avec les obligations légales en matière d'accessibilité numérique, Miltis mutuelle prévoit les actions suivantes pour l'année 2025 :

- Audit de conformité RGAA du site internet principal de Miltis, ainsi que de l'espace adhérent, afin d'évaluer leur niveau de conformité aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ;
- Audit ponctuel complémentaire sur l'ensemble du site web de la mutuelle, en vue d'obtenir un diagnostic global de l'accessibilité numérique ;



- Ces audits constitueront une première étape essentielle pour objectiver les écarts de conformité et hiérarchiser les actions de remédiation à mettre en œuvre dans le cadre du plan triennal.

Les résultats de ces évaluations permettront à Miltis de structurer les étapes suivantes de son programme, en priorisant les corrections nécessaires et en identifiant les ressources à mobiliser.

13. Engagements complémentaires

Miltis mutuelle reconnaît l'importance de l'accessibilité numérique. Des engagements complémentaires seront identifiés au fil de la structuration de la politique interne.