

- **SCHÉMA PLURIANNUEL DE  
MISE EN ACCESSIBILITÉ  
NUMÉRIQUE 2026 – 2028 :**

## Harmonie Mutuelle

Date de publication : 22 décembre 2025



**Harmonie  
mutuelle**

GROUPE **vyv**

**AVANÇONS** *collectif*

# Table des matières

Mise à jour .....	3
Politique d'accessibilité numérique d'Harmonie Mutuelle .....	4
Qu'est-ce que l'accessibilité numérique .....	4
Notre politique d'accessibilité numérique .....	4
Les contenus concernés.....	6
Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique .....	6
Organisation de la prise en compte et de l'amélioration de l'accessibilité numérique.....	7
Plan de formation et de sensibilisation .....	7
Recours à des compétences externes .....	8
Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets.....	8
Tests utilisateurs .....	8
Prise en compte de l'accessibilité dans les procédures de marché.....	9
Recrutement.....	9
Traitement des retours utilisateurs .....	10
Processus de contrôle et de validation .....	10
Agenda planifié des interventions.....	11
Mentions obligatoires sur le site .....	11
Périmètre technique et fonctionnel.....	12
Recensement .....	12
Priorisation .....	13
Plans d'actions annuels .....	14
Plan d'action 2026.....	14
Plan d'actions 2027 .....	15
Plan d'actions 2028 .....	15
Engagements supplémentaires.....	15
Conclusion .....	16

## Mise à jour

Ce schéma pluriannuel est susceptible d'être mis à jour sans préavis. La version en ligne sur le site <http://www.harmonie-mutuelle.fr> est la version de référence.

Version	Date de mise à jour
2026 – 2028 Version 01	20/12/2025

# Politique d'accessibilité numérique d'Harmonie Mutuelle

## Qu'est-ce que l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique désigne la capacité à rendre les services numériques accessibles à toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap permanent, temporaire ou situationnel. Cela inclut l'accès aux contenus numériques quels que soient les moyens techniques utilisés. L'objectif est de garantir une expérience utilisateur équitable, autonome et inclusive, conformément aux principes du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

## Notre politique d'accessibilité numérique

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, Harmonie Mutuelle s'engage à rendre accessibles l'ensemble de ses services de communication au public en ligne, quels que soient les dispositifs d'accès ou les capacités physiques, sensorielles, cognitives ou psychiques de ses utilisateurs. Cet engagement est renforcé par les dispositions de la loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016 et de son décret d'application du 25 juillet 2019.

Cette exigence légale s'inscrit dans l'un des axes structurants de la stratégie d'Harmonie Mutuelle : concevoir et proposer des services, contenus et interfaces numériques centrés sur l'utilisateur, accessibles, inclusifs et à forte valeur d'usage. L'expérience utilisateur constitue un levier d'excellence opérationnelle, devant être fluide, personnalisée et accessible à toutes et tous, sans distinction.

Au-delà des obligations de conformité technique, la réglementation impose aux entreprises soumises à la législation sur l'accessibilité numérique de publier :

- Un schéma pluriannuel de mise en accessibilité, décliné en plans d'actions annuels, d'une durée maximale de trois ans ;

- Une déclaration d'accessibilité mise à jour, indiquant le niveau de conformité aux règles en vigueur ;
- Une mention visible sur la page d'accueil de chaque service numérique, précisant le niveau de conformité au RGAA, accompagnée d'un lien vers une page dédiée permettant aux utilisateurs de signaler tout manquement à l'accessibilité.

L'European Accessibility Act (directive UE 2019/882), applicable depuis le 28 juin 2025 introduit des exigences harmonisées au niveau européen en matière d'accessibilité des produits et services numériques destinés au public, incluant notamment les services bancaires en ligne, les sites de commerce électronique, les applications mobiles, les livres numériques, ainsi que les interfaces de communication électronique.

Dans ce contexte, l'accessibilité numérique est positionnée comme une priorité stratégique et une composante essentielle de la démarche de responsabilité sociétale d'Harmonie Mutuelle. Elle concerne aussi bien les plateformes numériques à destination des adhérents que les outils internes mis à disposition des collaborateurs.

## Nos objectifs

Pour chaque nouvelle plateforme numérique, notre objectif est d'atteindre à minima un taux de conformité à l'accessibilité numérique de 80% à la première mise en ligne de la plateforme, de maintenir et surtout d'améliorer autant que possible ce taux (la réglementation étant d'avoir des outils avec un taux de conformité de 100%).

Il en va de même pour nos plateformes digitales préexistantes, qui font et continueront de faire l'objet d'optimisation en ces termes.

Le présent schéma pluriannuel d'accessibilité numérique, structuré autour du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), formalise cet engagement et le décline en plans d'action opérationnels. L'élaboration, le suivi et la mise à jour de ce schéma pluriannuel sont placées sous la responsabilité de la Direction du Développement Digital et de la Référente Accessibilité Numérique (contact : [accessibilite.numerique@harmonie-mutuelle.fr](mailto:accessibilite.numerique@harmonie-mutuelle.fr)).

## La mission de la référente accessibilité numérique

- Promouvoir la culture de l'accessibilité au sein de l'entreprise par la diffusion des normes et bonnes pratiques (RGAA, WCAG, EN 301 549, EAA) ;
- Accompagner les équipes internes par des actions de formation adaptées aux différents métiers impliqués dans la chaîne de production numérique ;
- Superviser la réalisation d'audits de conformité et le suivi des plans correctifs ;
- Assurer la prise en charge des demandes des usagers des plateformes numériques et de manière générale la qualité du service rendu à ceux en situation de handicap.

## Les contenus concernés

Les dispositifs concernés par la politique d'accessibilité numérique d'Harmonie Mutuelle comprennent notamment :

- Nos sites Internet publics ;
- Nos espaces extranet et intranet à destination des collaborateurs, et des élus
- Les applications mobiles déployées auprès des assurés ;
- Les progiciels utilisés via un navigateur web ou intégrés dans les outils métiers ;
- Les documents PDF ou bureautiques ;
- Le mobilier urbain numérique (bornes interactives, tablettes en agence, etc...)

Tous ces supports doivent respecter les normes d'accessibilité en vigueur et s'inscrire dans une démarche continue d'amélioration, intégrant les principes de conception accessible universelle.

## Ressources humaines et financières affectées à l'accessibilité numérique

Harmonie Mutuelle a structuré son dispositif de pilotage de l'accessibilité numérique en mobilisant des ressources humaines et financières dédiées. La gouvernance de cette politique est assurée par la Référente Accessibilité Numérique (RAN), placée sous la responsabilité de la Direction Développement Digital.

Les principales autres ressources mobilisées sont les suivantes :

- Des relais de l'accessibilité numérique au sein de certaines équipes métiers (DSI, Marketing, Centre de Relation Client ...) ;
- Un centre de ressources composés de ressources internes et de ressources fournies par les partenaires spécialisés en la matière ;
- Un budget annuel dédié à la coordination de l'accessibilité numérique (formations, sensibilisations) afin d'ancrer l'accessibilité numérique dans les pratiques d'Harmonie Mutuelle ;
- Le recours à des prestataires certifiés pour les audits de conformité et les tests utilisateurs.

Ces moyens garantissent une approche pérenne, pragmatique et évolutive, compatible avec les exigences du RGAA et les attentes des utilisateurs.

## Organisation de la prise en compte et de l'amélioration de l'accessibilité numérique

L'organisation mise en œuvre par Harmonie Mutuelle repose sur un pilotage intégré de l'accessibilité numérique dans l'ensemble des processus de production, de maintenance et de diffusion des supports digitaux. Ce pilotage est coordonné par la référente accessibilité numérique, en lien avec les équipes projets, les départements IT, UX, juridique, et les ressources humaines.

Les actions suivantes structurent cette organisation :

- Information des équipes internes à propos de la règlementation, des enjeux de l'accessibilité numérique.
- Incitation des équipes internes à la proactivité pour respecter cette règlementation sur les plateformes et support digitaux internes et externes.

## Plan de formation et de sensibilisation

Un programme de formation à l'accessibilité numérique est proposé de façon récurrente aux équipes internes, notamment les développeurs, chefs de projets, designers UX/UI, rédacteurs et responsables de contenus. Ces formations s'articulent autour de modules pratiques basés sur le RGAA et les bonnes pratiques internationales (WCAG, ARIA, etc.).

Des actions de sensibilisation sont également menées de façon récurrente. Elles sont proposées sous forme d'ateliers immersifs avec mise en situation ou sous forme d'e-learning.

## Recours à des compétences externes

Harmonie Mutuelle fait appel à des partenaires externes qualifiés, notamment pour la réalisation d'audits de conformité, la validation des interfaces en conditions réelles d'usage, l'accompagnement à la mise en accessibilité des plateformes digitales et documents bureautiques.

Ces prestataires, référencés par le Groupe Vyw et faisant l'objet d'un contrat cadre, ont été sélectionnés sur la base de leurs certifications (AccessiWeb, Opquast, etc.) et de leur capacité à produire des livrables conformes aux exigences RGAA.

## Prise en compte de l'accessibilité numérique dans les projets

Harmonie Mutuelle s'efforce d'intégrer l'accessibilité numérique aux cycles de vie des projets numériques (cadrage, budget, conception, développement, recette). Ainsi, Les spécifications fonctionnelles, les maquettes (UX – UI) doivent nécessairement inclure les exigences de l'accessibilité numérique.

Par ailleurs, des points de contrôle sont intégrés dans les comités projets et partagés à la Référente Accessibilité Numérique, afin d'assurer la conformité des livrables avant mise en ligne.

## Tests utilisateurs

Dans une logique de conformité aux critères d'accessibilité numérique et d'amélioration continue de l'expérience utilisateur, Harmonie Mutuelle intègre des tests utilisateurs dès la phase de conception et tout au long des cycles de vie des interfaces numériques. Certains de ces tests seront davantage réalisés avec des panels diversifiés incluant des personnes en situation de handicap (visuel, moteur, auditif, cognitif). Cela permettra une meilleure vérification de l'utilisabilité réelle des services en ligne, pour tout type d'usage.

Les retours issus des tests utilisateurs font l'objet d'analyses partagées avec les équipes projets afin de prioriser les ajustements nécessaires. L'intégration plus importante de testeurs en situation de handicap (et selon le handicap) participera d'une détection plus effective d'obstacles à la navigation clavier, à l'usage de lecteurs d'écran ou à la compréhension des contenus interactifs.

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

Harmonie Mutuelle, au travers de sa maison-mère, le Groupe VVV, intègre systématiquement des critères d'accessibilité numérique dans ses procédures d'achat et dans les clauses contractuelles associées aux marchés publics et privés relatifs aux prestations numériques.

Un questionnaire de qualification du niveau d'accessibilité numérique des soumissionnaires est intégré aux appels d'offres. Ce questionnaire permet d'évaluer la maturité, les pratiques et les références des prestataires en matière d'accessibilité numérique, qu'il s'agisse de conception, développement, audit ou rédaction de contenus numériques accessibles. Le questionnaire couvre notamment :

- La conformité aux exigences du RGAA et autres standards internationaux,
- La capacité du prestataire à livrer des solutions auditables et conformes,
- Les modalités de prise en charge des correctifs en cas de non-conformité,
- Les ressources humaines qualifiées et formées à l'accessibilité numérique.

Il tend à renforcer la qualité des partenariats en orientant les choix vers des fournisseurs engagés et compétents dans le domaine de l'accessibilité numérique.

## Recrutement

Dans le cadre de sa politique d'accessibilité numérique, Harmonie Mutuelle veille à intégrer des compétences liées à l'accessibilité dans ses processus de recrutement. Cette exigence s'applique prioritairement aux profils métiers intervenant dans la chaîne de conception, de production ou de pilotage des supports numériques (chefs de projets digitaux, développeurs, UX/UI designers, rédacteurs, responsables qualité, etc.).

Afin de favoriser une montée en compétence transversale sur ce sujet clés, les fiches de poste des métiers concernés inclueront à partir de 2026 une mention relative à la connaissance ou à la sensibilité aux enjeux d'accessibilité numérique.

## **Traitements des retours utilisateurs**

Harmonie Mutuelle accorde une attention particulière à l'écoute des utilisateurs, notamment lorsqu'ils signalent des difficultés d'accès aux contenus ou aux fonctionnalités numériques.

Une adresse de contact dédiée et accessible depuis toutes les interfaces numériques, permettant aux usagers de transmettre leurs remarques ou de signaler un défaut d'accessibilité.

Chaque retour utilisateur est traité selon un processus formalisé impliquant la référente accessibilité numérique, les équipes techniques et, le cas échéant, les prestataires concernés. Ce processus comprend :

- L'accusé de réception dans un délai maximum de huit jours ouvrés,
- L'analyse de la non-conformité signalée,
- La priorisation du correctif dans la roadmap projet ou en maintenance,
- La réponse circonstanciée à l'utilisateur sur les actions engagées.

Ces retours constituent une source précieuse pour l'amélioration continue des services et seront intégrés dans les bilans annuels du schéma d'accessibilité numérique.

## **Processus de contrôle et de validation**

Afin de garantir la conformité continue de ses dispositifs numériques avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA), Harmonie Mutuelle a mis en place un processus de contrôle qualité intégré à toutes les phases de vie des projets digitaux.

Ce processus inclut, outre l'intégration de l'accessibilité numérique aux différents jalons des projets :

- La vérification des conformités sur plusieurs types de supports (ordinateurs, mobiles, lecteurs d'écran, navigation clavier) ;
- L'audit de chaque nouvelle application après sa mise en ligne, avec le partage des résultats de cet audit à la référente accessibilité numérique.
- Ainsi, chaque nouveau livrable numérique est publié avec un visa formel de conformité et / ou un plan de correction validé par les parties prenantes.

## Agenda planifié des interventions

L'agenda des interventions d'Harmonie Mutuelle en matière d'accessibilité numérique s'inscrit dans une logique pluriannuelle, alignée sur la durée du présent schéma (2026 - 2028). Il vise à planifier les actions prioritaires selon une trajectoire réaliste de mise en conformité progressive, tout en tenant compte des projets numériques structurants en cours ou à venir.

L'agenda prévisionnel est décliné comme suit :

- 2026 : Priorité 1 : poursuite de la mise en conformité de l'ensemble des sites Internet, extranet, applications, borne ou mobilier urbain numérique à l'usage des clients, prospects ou internautes d'Harmonie Mutuelle (donc à l'usage d'un public externe à l'entreprise)
- 2026 – 2027 : Priorité 2 : mise en conformité des outils digitaux et des supports bureautiques à l'usage des collaborateurs d'Harmonie Mutuelle.
- 2027 – 2028 : poursuite de la mise en conformité de l'ensemble des outils digitaux.

Chaque étape sera suivie et tracée dans les plans d'actions annuels associés.

## Mentions obligatoires sur le site

Conformément à l'article 106 de la loi pour une République numérique et au décret n°2019768 du 24 juillet 2019, Harmonie Mutuelle veille à afficher sur ses sites internet les mentions obligatoires relatives à l'accessibilité numérique.

Ces mentions incluent :

- La présence visible, en page d'accueil, d'une information sur le niveau de conformité du site au RGAA,

- Un lien vers la déclaration d'accessibilité, détaillant l'état de conformité du service numérique concerné,
- Un lien vers la page décrivant le schéma pluriannuel et les plans d'action annuels en vigueur,
- Un formulaire ou une adresse de contact permettant aux utilisateurs de signaler un défaut d'accessibilité ou de demander une alternative accessible.

Ces éléments sont régulièrement mis à jour afin de refléter l'évolution des travaux menés, les audits réalisés et les actions correctives entreprises. Ils participent à l'obligation de transparence et à la responsabilisation de l'organisation face à ses engagements réglementaires et éthiques en matière d'accessibilité.

## Périmètre technique et fonctionnel

L'écosystème digital d'Harmonie Mutuelle est composé de différents sites Internet, extranet, intranet. Un recensement exhaustif a été réalisé ; sa mise à jour est annuelle.

### Recensement

Le recensement constitue la première étape structurante du schéma pluriannuel. En 2025, Harmonie Mutuelle a entrepris une cartographie exhaustive de l'ensemble des supports numériques soumis à l'obligation d'accessibilité. Cette démarche vise à identifier :

- Nos sites internet et extranets institutionnels
- Nos applications mobiles mises à disposition de nos clients ou de tout autre public
- Les intranets et portails collaborateurs
- Les outils métiers déployés via navigateur
- Les dispositifs de type borne ou mobilier urbain numérique

La priorité a été donnée aux solutions numériques destinées aux clients et prospects d'Harmonie Mutuelle.

## Priorisation

Chaque site ou application est priorisé selon des critères tels que :

- La fréquentation
- Le service rendu
- La criticité
- Le cycle de vie
- Les technologies employées

La mise en conformité se fait en tenant compte et de la notion d'aménagement raisonnable et des dérogations au RGAA dans les situations où il n'est pas possible de rendre des contenus accessibles :

- Les contenus fournis par un tiers (exemple les contenus provenant de sources extérieures et non contrôlable directement par Harmonie Mutuelle)
- L'archivage et la mise à disposition de contenus obsolètes.
- Les contenus en téléchargement en nombre important, ceux notamment ayant été mis à disposition depuis plus de deux ans.

Un premier classement par ordre de priorité des sites web proposés à l'ensemble de nos publics externes a été réalisée.

## Évaluation

Les supports numériques identifiés font l'objet d'une évaluation de leur niveau de conformité aux critères du RGAA (version en vigueur), par un audit réalisé par un organisme externe habilité. Cette évaluation donne lieu à une qualification :

- Conforme,
- Partiellement conforme,
- Non conforme,
- Hors périmètre (archivage ou suppression programmée).

Les résultats de chaque audit sont à disposition de tous les colorateurs de l'entreprise pour un suivi mutualisé permettant, d'alimenter les plans d'action annuels, et de prioriser les efforts de mise en conformité en fonction de l'impact des supports et des échéances réglementaires.

# Plans d'actions annuels

Les plans d'actions annuels déclinent opérationnellement les engagements du schéma pluriannuel et permettent de piloter la progression vers la conformité RGAA des supports numériques d'Harmonie Mutuelle. Chaque plan annuel précise les actions prioritaires, les livrables attendus, les ressources mobilisées ainsi que les indicateurs de suivi.

## Plan d'action 2026

- Affichage sur l'ensemble des dispositifs digitaux externes d'une déclaration d'accessibilité (quelle qj soit l'état de conformité du dispositif digital)
- Fermeture du site Internet dédié à l'accessibilité numérique ([www.accessibilite.harmonie-mutuelle.fr](http://www.accessibilite.harmonie-mutuelle.fr)) au profit des sites Internet d'expertise mis à disposition par l'Etat français.
- Sensibilisation notamment des équipes supports (avec un focus sur les collaborateurs travaillant aux Ressources Humaines, pour les Grands Comptes clients d'Harmonie Mutuelle, sur les dispositifs digitaux dédiés à l'externe.
- Audit d'accessibilité numérique sur les sites web, applications ou parcours suivants qui constituent notre première priorité (P1) :
  - o Application Harmonie & Moi
  - o Application Mon Entreprise & Harmonie
  - o Parcours Protection Santé Particuliers  
<https://protection-sante-particuliers.harmonie-mutuelle.fr>
  - o Parcours Protection Décès :  
<https://protection-deces.harmonie-mutuelle.fr/>
  - o Parcours Assurance Obsèques :  
<https://assurance-obseques.harmonie-mutuelle.fr/>
  - o Parcours Garantie Accident de la Vie :  
<https://garantie-accidents-vie.harmonie-mutuelle.fr/>
  - o Parcours Assurance Emprunteur :  
<https://devis.emprunteur-harmonie-mutuelle.fr/>
  - o Parcours Assurance Habitation
  - o Parcours Protection Juridique
  - o Parcours Santé animale
  - o Parcours Ma Protection Entrepreneur  
<https://ma-protection-entrepreneur.harmonie-mutuelle.fr/>
  - o Parcours Protection des Salariés

<https://protection-sante-entrepreneurs-salaries.harmonie-mutuelle.fr/>

- Réalisation de tests utilisateurs sur les sites Internet ou parcours digitaux clés suivants :
  - o <https://www.harmonie-mutuelle.fr/>
  - o Application Harmonie & Moi
  - o <https://protection-sante-particuliers.harmonie-mutuelle.fr/>

## Plan d'actions 2027

- Traitement des non-conformités identifiées lors des audits 2025
- Mise à jour de la déclaration d'accessibilité sur tous les sites audités
- Sensibilisation à l'accessibilité numérique pour tous les collaborateurs Extension des formations à l'ensemble des équipes support
- Réalisation de tests utilisateurs sur les parcours clients clés
- Renforcement du reporting accessibilité dans la gouvernance interne

## Plan d'actions 2028

A détailler davantage en 2027

- Bilan de la conformité RGAA globale des supports numériques
- Préparation du nouveau cycle SPAN 2029 - 2031
- Évaluation finale de la maturité accessibilité d'Harmonie Mutuelle via une grille de scoring externe

## Engagements supplémentaires

Au-delà des obligations réglementaires, Harmonie Mutuelle affirme sa volonté d'inscrire l'accessibilité numérique dans une démarche d'innovation, de responsabilité sociétale et de transformation durable. À ce titre, des engagements volontaristes complètent le présent schéma :

- Participation active à des groupes de travail sectoriels sur l'accessibilité
- Intégration de l'accessibilité dans l'Accord Handicap et Diversité conclu en fin 2025

- Veille continue sur les évolutions législatives françaises, européennes et internationales (European Accessibility Act, EN 301 549...)

## Conclusion

Par l'adoption de ce schéma pluriannuel d'accessibilité numérique 2026 - 2028 Harmonie Mutuelle réaffirme son engagement en faveur de l'égalité d'accès aux services numériques pour toutes et tous. Cette démarche s'inscrit dans une logique continue d'amélioration, de concertation et de responsabilisation collective.

L'accessibilité numérique est un levier essentiel de l'expérience adhérent, de l'inclusion sociale et de la performance responsable. Elle constitue, pour Harmonie Mutuelle, un marqueur d'engagement concret au service de sa raison d'être : « *Agir sur les facteurs sociaux, environnementaux, et économiques qui améliorent la santé des personnes autant que celle de la société en mobilisant la force des collectifs.* »