SUIVI DU TRAFIC D'UN SITE

L'ÉTUDE DU TRAFIC D'UN SITE D'UNE MAISON DE SANTÉ

Cette commune rurale, qui compte environ cinq mille habitants, dispose d'une maison médicale pluridisciplinaire. On y trouve les médecins généralistes du secteur, des infirmiers et des spécialistes qui assurent des consultations certains jours de la semaine. Pour faciliter l'accès aux soins et aux informations, l'équipe médicale a créé un site internet. Les habitants peuvent y prendre rendez-vous, télécharger des documents de santé, consulter les horaires d'ouverture ou encore entrer en contact avec le secrétariat.

Afin de savoir si ce site est vraiment utilisé par les habitants, la maison médicale s'appuie sur un logiciel de suivi de trafic web appelé ***ScopeMonitor***. Ce logiciel mesure automatiquement des données comme le nombre de visiteurs, le nombre de pages vues, le temps passé sur le site, les recherches effectuées ou encore le nombre de rendez-vous pris en ligne. Les résultats sont mis à jour chaque jour et chaque mois, ce qui permet à l'équipe de comprendre comment les habitants utilisent le site et de vérifier si celui-ci répond bien à leurs besoins.

Comment l'analyse des données fournies par ***ScopeMonitor*** permet-elle de savoir si le site internet de la maison médicale répond bien aux attentes des habitants et s'il facilite l'accès aux soins ?

Vous devez collecter les informations demandées dans le tableau de bord ScopeMonitor (menus « Visiteurs », « Comportement », « Acquisition », « Rendez-vous en ligne » et « Objectifs », à gauche de l'écran), et les commenter.

👉 **https://edurl.fr/trafic-site-web-maison-medicale**

Audience

Avant de juger l'utilité du site, l'équipe de la maison médicale doit savoir combien de patients le consultent, d'où ils viennent, avec quel appareil et par quel canal : c'est l'état des lieux qui servira de référence pour les mois suivants.

1.1	Combien de visiteurs uniques ont consulté le site au cours de la période analysée (menu « Visiteurs › Vue d'ensemble ») ? Comment ce chiffre évolue-t-il ?	
1.2	Quelle est la durée moyenne d'une visite, et a-t-elle augmenté ou diminué par rapport au mois précédent ?	
1.3	Quel est le taux de rebond observé et comment a-t-il évolué ?	
1.4	Quel canal génère le plus de trafic (menu « Acquisition › Tous les canaux ») ?	
1.5	Quelle est la répartition des visites selon les appareils (menu « Visiteurs › Appareils ») ?	
1.6	D'où viennent les visiteurs (menu « Visiteurs › Localisation ») ?	

Comportement

Observer les pages consultées, les recherches et les horaires de visite permet de comprendre ce que les patients viennent chercher et de rendre les informations essentielles (horaires, gardes, prise de rendez-vous) plus faciles à trouver.

2.1	Quelles sont les pages les plus consultées et combien de temps les visiteurs y restent-ils (menu « Comportement › Pages ») ?	
2.2	Quelles sont les pages en progression et celles en recul (menu « Comportement › Pages en progression et en recul ») ?	
2.3	Quels sont les termes les plus recherchés via la recherche interne du site (menu « Comportement › Recherche interne ») ?	
2.4	Quelles plages horaires concentrent le plus de visites (menu « Visiteurs › Heures ») ?	
2.5	Quel est le parcours qui mène à la prise de rendez-vous et où les visiteurs abandonnent-ils (menu « Comportement › Parcours de prise de rendez-vous ») ?	

Rendez-vous en ligne

Chaque rendez-vous pris en ligne évite un appel au secrétariat : suivre les rendez-vous, les délais, les annulations et la satisfaction permet d'organiser l'accueil et d'adapter l'offre de soins aux besoins des patients.

3.1	Combien de rendez-vous ont été pris en ligne et comment ce chiffre évolue-t-il (menu « Rendez-vous en ligne › Vue d'ensemble ») ?	
3.2	Quelles sont les spécialités et les motifs les plus demandés (menus « Rendez-vous par spécialité » et « Motifs de rendez-vous ») ?	
3.3	Quel est le délai moyen pour obtenir un rendez-vous et comment évolue-t-il ?	
3.4	Quel est le taux de satisfaction et combien de rendez-vous ont été annulés ou déplacés en ligne (menu « Annulations et satisfaction ») ?	
3.5	Quels sont les documents les plus téléchargés (menu « Documents téléchargés ») ?	
3.6	Combien de réservations n'ont pas été finalisées et pourquoi les patients écrivent-ils au secrétariat (menu « Messages au secrétariat ») ?	

Temps réel et assistants IA

Le suivi en direct permet de réagir vite (page en erreur, afflux de visites pendant une épidémie), et les assistants IA deviennent une nouvelle façon de chercher un professionnel de santé : il faut vérifier que la maison médicale y est présentée avec des informations exactes.

4.1	Ouvrir le menu « Visiteurs › Visites en temps réel ». Combien de visiteurs sont actifs et que consultent-ils ? Choisir une visite dans le « Journal des visites » et décrire son parcours.	
4.2	Combien de visites sont apportées par les assistants IA (ChatGPT, Gemini…) et quelle part du trafic représentent-elles (menu « Acquisition › Assistants IA ») ?	
4.3	Quels assistants envoient le plus de visiteurs ? Ces visiteurs prennent-ils plus souvent rendez-vous que les autres ?	
4.4	Quels risques les assistants IA présentent-ils pour une maison médicale et que peut-elle faire ?	