

## Refonte site internet MIST Normandie

### 1. Présentation de l'entreprise

MIST Normandie est un Service de Prévention et de Santé au Travail Interentreprises (SPSTI) qui accompagne les employeurs et les salariés dans la prévention des risques professionnels et le suivi de la santé au travail depuis 1953.

MIST Normandie est agréé par la DREETS (Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi et des Solidarités) et intervient sur les deux tiers du Calvados et dans la quasi-totalité du territoire de l'Orne. Notre service de santé au travail est spécialisé pour accompagner les entreprises interprofessionnelles et leurs salariés, les entreprises de travail temporaire (ETT), celles du secteur du BTP (Bâtiments et Travaux Publics) et celles utilisant les Installations Nucléaires de Base (INB).

Au quotidien, nous nous assurons que chaque salarié bénéficie d'un suivi individuel adapté à sa situation professionnelle. Nous répondons aux besoins des entreprises par le biais d'une équipe pluridisciplinaire qui reçoit dans l'une de nos MIST (13 maisons réparties sur l'Orne et le Calvados) et intervient en entreprise pour apporter des solutions durables.

Notre mission :

- Identifier et conseiller sur les risques professionnels
- Prévenir la Désinsertion Professionnelle
- Accompagner les employeurs dans leurs obligations légales
- Contribuer à la qualité de vie au travail
- Protéger la santé des salariés et des dirigeants

#### Contexte du secteur et perspectives de MIST Normandie :

Aujourd'hui, MIST Normandie souhaite se positionner comme une référence de la prévention.

Nous souhaitons valoriser nos savoir-faire, notre expertise et accompagner au mieux les entreprises dans leurs actions de prévention.

Les associations et les structures institutionnelles ont le choix de leur service de santé, nous souhaitons donc valoriser notre offre, nos services afin qu'ils nous choisissent.

MIST Normandie ne propose, actuellement aucune offre commerciale mais des offres de service liées à l'adhésion. Nous avons 2 offres : offre socle proposée à tous les adhérents et l'offre spécifique à destination des travailleurs indépendants/dirigeants d'entreprise.

Nous sommes engagés dans une certification, AFNOR SPEC 2217, qui définit certains éléments à faire figurer sur notre site internet. Ces obligations doivent être prises en compte dans l'architecture du site et dans certains textes.

Les services de santé et de prévention au travail font face à une problématique ancrée dans les mœurs, nous sommes la médecine du travail et ne réalisons que des suivis médicaux.

Nous devons par notre site internet insuffler une dynamique afin de dynamiser notre image et valoriser nos services.

Perspectives d'évolution à moyen terme : proposer une offre complémentaire qui permettra à toutes entreprises de bénéficier de formations payantes.

## 2. L'existant

Le site internet MIST Normandie, créé en 2019-2020, a peu évolué au fil des années. Les besoins en communication, les projets et perspectives du service, les exigences du web ont évolué et le site n'est plus en phase. L'expérience utilisateur est complexifiée par une arborescence **confuse, un menu peu visible et très détaillé, un esthétisme chargé en couleur.**

### Données chiffrées :

- 8500 visites par mois
- 6100 visiteurs
- 4500 utilisateurs uniques
- 1m35s de temps moyen de visite
- 77% Visualisation du site depuis un ordinateur
- Sources de trafic :
  - référencement naturel : 75%
  - Accès direct : 21%
  - réseaux sociaux : 1%
  - Sites partenaires : 0,9%
  - Conversion (calculé depuis le formulaire de contact) : entre 2 et 5%
- Les pages les plus vues :
  - accueil : 5244
  - Nous rejoindre : 564
  - articles toxicologie (Eau ozonée, TPO) : 437
  - adhérent : 210

- être adhérent : 201
- notification : 187
- Dirigeant : 185

### **2.1. Situation actuelle**

- Site actuel : [www.mist-normandie.fr](http://www.mist-normandie.fr)
- Technologie utilisée : site développé sur mesure
- Hébergement : OVH
- Nom de domaine : propriété de MIST Normandie
- Rank : 25 (semrush)

### **2.2. Contenus existants**

- Pages principales : Présentation, Contact, Services, Actualités, Ressources.
- Actualités : Ne permet de mettre en avant que les 4 dernières actualités, complexité pour afficher les images correctement
- Ressources disponibles : documents PDF, formulaires, vidéos, etc.
- Espace adhérent : lien externe.
- Calculateur d'attribution des MIST : questionnaire permettant de connaître l'établissement de rattachement

### **2.3. Ergonomie et design**

- **Points positifs :**
  - Présence d'un espace adhérent.
  - Informations offre socle accessible
- **Points faibles :**
  - Design daté, manque de dynamisme visuel.
  - Arborescence complexe (multiplication des rubriques, redondances).
  - Expérience utilisateur peu fluide sur mobile.
  - Navigation peu intuitive pour distinguer employeurs, salariés et partenaires.

### **2.4. Performances techniques**

- Temps de chargement parfois lent.
- Optimisation SEO limitée (balises, maillage interne, titres).
- Absence de compression native des images.
- Problèmes de responsivité sur certains terminaux mobiles.

### **2.5. Accessibilité et conformité**

- Normes d'accessibilité numérique non auditées.
- Gestion des cookies et bandeau RGPD conforme à nos attentes
- Absence d'outils d'accessibilité (taille de police, contraste).

### **2.6. Statistiques et suivi**

- Outil actuel : Google Analytics.
- Peu d'indicateurs utilisés : nombre de visites global, mais pas de suivi précis des parcours utilisateurs.

### **2.7. Maintenance et gestion**

- Gestion du site nécessitant une compétence technique (intervention externe régulière).
- Mise à jour du contenu parfois lourde (éditeur peu ergonomique).

## **3. Objet de la consultation**

Le présent cahier des charges a pour objet de définir le cadre et les attentes de MIST Normandie dans le cadre de la refonte de son site internet.

Cette refonte vise à moderniser l'outil existant, améliorer l'expérience utilisateur, renforcer le référencement naturel et valoriser nos actions de prévention auprès de nos différents publics.

Nous attendons de votre part :

- une proposition technique et créative adaptée à nos besoins,
- des recommandations expertes sur les choix de conception, d'ergonomie et d'accessibilité,
- un accompagnement permettant d'optimiser la performance, la visibilité et la pérennité de notre nouveau site.

## **4. Objectifs**

### **Objectif stratégique :**

- Dynamiser et moderniser l'image de MIST Normandie en consolidant son rôle d'acteur de référence en santé au travail et prévention des risques professionnels sur le territoire.

### **Objectifs fonctionnels**

- Offrir une expérience utilisateur optimale grâce à un site responsive, ergonomique et esthétique.
- Faciliter l'accès aux informations relatives aux différentes maisons et services.
- Simplifier le parcours d'adhésion et l'accès aux services en ligne.
- Développer le référencement naturel (SEO).
- Optimiser la diffusion des informations auprès des entreprises adhérentes et des salariés.
- Valoriser les actions de terrain et les expertises métiers de MIST Normandie.

### **Objectifs quantitatifs :**

- augmenter le trafic (SEO + communication externe)
- augmenter la conversion (ex. adhésions, demandes de contact, inscriptions newsletter)
- augmenter le temps passé sur le site (grâce à un contenu clair, attractif et interactif)

## **5. Cibles**

- Employeurs
- Salariés
- Représentants du personnel
- Public institutionnel (administrations, partenaires locaux)
- zone locale : Calvados et Orne – Normandie

## **6. Périmètre fonctionnel**

### **3.1 Exigences générales**

#### **Accessibilité & conformité**

- Respect du RGPD : gestion des cookies, rubrique dédiée avec exercice des droits, mail DPO.
- Conformité TLS (HTTPS) pour toutes les pages.

#### **Performance & optimisation**

- Mise en place d'une gestion de caches.
- Compression automatique et native des images.
- Respect du standard Open Graph pour le partage optimal sur les réseaux sociaux.
- Module de redirections d'URL et détection des liens morts.

### **Administration & ergonomie**

- Interface administrable sans compétences techniques (CMS ergonomique et intuitif).
- Gestion des droits et profils utilisateurs.
- Gestion des versions des contenus (consultation, comparaison, restauration).
- Éditeur de contenu responsive et personnalisable.
- Ajout/suppression de contenus sans impact sur le CSS.
- Accès aux paramètres structurants (menu, formulaires, bandeaux, etc.) avec possibilité d'ajouter de nouveaux modules/pages sans refonte complète.
- Mise en page structurée et claire même lors de contenu dense.
- Compatibilité avec une solution de newsletter (Sarbacane).
- Journal d'activité (suivi des actions réalisées par les administrateurs).
- Fonctionnalité "Fil d'Ariane" pour faciliter la navigation.
- Possibilité de personnaliser l'affichage du blog (tri par date, thème, pertinence).
- Possibilité d'ajouter des lignes d'articles de blog dans les pages de contenu).

### **Fonctionnalités avancées**

- Accès aux statistiques (Google Analytics, Search Console ou équivalent) – Mise en place à la charge du prestataire.
- Programmation et planification des publications (actualités, blog, événements).
- Barre de recherches optimisée (tolérance aux fautes de frappe et mode recherche prédictive).
- Bandeau d'alerte/actualité activable, désactivable et programmable.
- Paramétrage de Pop-up
- Accès par connexion pour les webinaires

### **Sécurité**

- Protection contre les attaques courantes (anti-spam, anti-DDoS, pare-feu applicatif).
- Captcha ou équivalent sur les formulaires pour éviter les spams.
- Sauvegardes automatiques régulières (base de données + fichiers).

### **Performance technique**

- Optimisation du temps de chargement (< 3 secondes idéalement).
- Optimisation des scripts et styles (minification, lazy loading des images/vidéos).

### **Suivi et analyse**

- Intégration d'un Tag Manager pour piloter les balises de suivi (Analytics, réseaux sociaux, etc.).
- Suivi des objectifs de conversion directement dans l'outil de statistiques.
- Suivi des connexions et vues des webinaires

### 3.2 Plan du site simplifié

Mise en place d'un menu simple avec sous-catégorie pour faciliter l'accès. L'utilisateur doit pouvoir accéder facilement au dossier d'adhésion, à l'espace adhérent et au contenu informatifs.

Projet d'arborescence : <https://www.gloomaps.com/NYKWMtPG6i>

- **MIST Normandie** : présentation générale avec incrustation de document PDF (gouvernance, agrément, ..), de vidéos via youtube, d'images

- **Employeurs :**

- obligations, adhésion, cotisation, elearning

- santé du dirigeant,

- **accès espace adhérent**

- **Offres de service**

- Suivi de santé de mes salariés

- Ressources documentaires (document pdf, vidéos, Webinaires avec accès via connexion ...)

- **Salariés :**

- Mon suivi de santé

- Représentant du personnel

- **Prévention :**

- **Actualités :**

- Blog,

- évènements,

- FAQ,

- social wall

- **Bas de page :**

- Nous rejoindre

- Partenaires

- Nous contacter

- Mentions légales

- Plan du site

- Données personnelles

- Inscription newsletter

**- Visible sur la page d'accueil :**

- chatbot
- icône emplacement
- Nous contacter
- Espace adhérent
- icône LinkedIn
- Recherche

**- Page d'accueil :**

- Bandeau image avec actualité
- Ligne des dernières actualités
- Ligne des prochains évènements
- Ligne avec 4 chiffres clés

**3.4 Ressources et documents**

- Moteur de recherche interne par mots-clés
- Filtrage par type de ressource (document, vidéo, replay, etc.)
- Possibilité d'accès restreint à certaines ressources (ex. : webinaires privés)

**3.5 Fonctionnalités souhaitées**

- Blog avec possibilité de remonter les actualités souhaitées sur le bandeau d'accueil ou dans les pages de contenu
- Évènements avec inscription
- Formulaire de contact avec mail de confirmation
- Connexion api logiciel RH pour diffusion des annonces de recrutement (TALEEZ)
- Lien URL pour la connexion espace adhérents
- Formulaire de connexion pour les webinaires
- Chatbot
- Liste des MIST de rattachement selon le secteur et la zone géographique (tableau sectoriel)
- Création de pages type « Landing Page » personnalisables par site
- Intégration d'un outil d'analyse du parcours utilisateur
- Accès au FTP
- Gestion du contenu documentaire
- Intégration vidéo via lien youtube



## **4. Création landing page**

### **Objectif :**

Permettre la création de pages web spécifiques pour chaque MIST (13), accessibles via QR code, afin de diffuser des informations personnalisées et de suivre l'engagement des utilisateurs.

### **Fonctionnalités attendues :**

#### **1. Création et personnalisation de pages**

- Chaque page doit pouvoir être personnalisée par site ou par événement.
- Contenus modulables : texte, images, vidéos, boutons d'action (CTA), liens vers des documents ou autres pages du site.
- Interface simple permettant à un utilisateur non technique de modifier le contenu des pages.
- Les pages doivent pouvoir être créées et désactivées facilement sans intervention technique

#### **2. Statistiques et suivi**

- Suivi du nombre total de visites par page.
- Suivi du nombre de clics sur chaque lien ou bouton présent sur la page.
- Possibilité d'exporter ou de consulter les données statistiques par période et par page.

#### **3. Modularité et évolutivité**

- Les pages doivent pouvoir être modifiées ou dupliquées facilement pour créer de nouvelles versions.
- Possibilité d'ajouter ou de supprimer des sections sans intervention technique.
- Adaptation mobile et responsive design obligatoire.

#### **4. Livrables attendus :**

- Gabarits de pages modulables.
- Interface d'édition intuitive pour le contenu et les liens.
- Tableau de bord des statistiques par page et par lien.
- Possibilité de créer des pages supplémentaires

## **5.A produire**

- Rédaction de textes (pages fixes et articles de blogs sur des bases documentaires).
- création de l'identité visuelle du site sur la base de la charte graphique MIST Normandie.
- Mettre en place un ChatBot sur la base de questions fréquentes déjà référencées

## **6. Contraintes techniques**

- Site responsive (desktop, mobile, tablette)
- Compatible avec les navigateurs principaux
- RGPD et conformité légale (cookies, mentions légales, politique de confidentialité)
- Optimisation SEO technique et éditoriale
- Connexion sécurisée HTTPS (certificat SSL)

## **7. Inspirations et benchmarks**

### **À valoriser**

- La Mie Câline (menu structuré et dynamique) - <https://www.lamiecaline.com>
  - Terragir (structuration claire) - <https://www.teragir.org>
- Premeom (design épuré et synthétique) - <https://www.premeom.fr>
- Secours Catholique (valorisation des actions terrain) - <https://www.secours-catholique.org>
- IWMF (carte thématique interactive) - <https://www.iwmf.org/our-programs/>
- Dream Donuts (accueil interactif et dynamique) - <https://dreamsdonuts.com>
- Restos du Coeur (le bandeau en haut avec les liens vers les réseaux sociaux/newsletter et les 2 espaces, les différentes actions menées, le menu en ligne en haut) - <https://www.restosducoeur.org/>
- Entrepreneurs bio : le menu en ligne en haut, la barre de recherche, le réseau en quelques chiffres - <https://www.entrepreneursbio-paysdelaloire.fr/>
- Agence galopins : quelques avis google sur la page d'accueil et la FAQ avec quelques questions avec des réponses qui se déroulent si on clique. - <https://agencegalopins.com/>
- SPSTN : reprends les quelques questions FAQ sur la page d'accueil, menu en ligne en haut, les engagements, les 2 accès aux espaces en fonction du statut salarié ou employeurs, quelques chiffres, il manque les actualités - <https://spstn.org/nos-missions>
- SSTRN : en haut à droite on peut adapter l'affichage pour plus de lisibilité du site, trop d'actualités - <https://www.sstrn.fr/>

### **À éviter**

- Octave (navigation jugée peu claire et lourde) - <https://www.octaveoctave.com/fr/>
- Active Theory : Trop d'animation, la musique qui se déclenche - <https://activetheory.net/>

## 8. Technique

- Hébergement : par le prestataire
- Sauvegarde des données : par le prestataire
- Maintenance : par le prestataire
- DNS : par MIST Normandie
- Nom de domaine : par MIST Normandie

## 9. Livrables attendus

- Site internet complet et fonctionnel, livré clés en main et en ligne
- Documentation d'administration (guide utilisateur CMS)
- Formation des équipes internes à la gestion du site
- Mise en place des redirections d'URL et optimisation SEO
- Tests techniques et correctifs avant mise en ligne
- Rédaction de contenus optimisés pour les pages fixes et de quelques articles blog sur des thématiques disposant de mémo et dépliants.

Attention : cette liste de fonctionnalité est non exhaustive.