

#### SEMPLY SOCIAL

Siège social: 38 rue Sénac,

13001 Marseille, France

Institut INGEMEDIA

Université du Sud

Toulon Var

BP 20132 83957

La GARDE CEDEX

# Rapport de stage

### Chef de Projet Technique

Présenté par BAH Mamadou Alpha Aissatou Master 2 Professionnel Ingénierie des Médias Janvier à Juin - Session 2012 – 2013

#### Tuteur au sein de l'entreprise SEMPLY SOCIAL :

Monsieur VOULAND Nicolas, Directeur Associé et responsable R&D

#### Tuteur enseignant:

Monsieur KRIEFF Vincent, enseignant à l'Université du Sud Toulon Var





## Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage et même, à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Par ailleurs, je remercie tout particulièrement Monsieur VOULAND Nicolas mon tuteur de stage au sein de l'entreprise SEMPLY SOCIAL ainsi que son associé Monsieur ATLANI Benjamin qui m'ont formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie.

Je remercie également mon tuteur enseignant Monsieur KRIEFF Vincent qui a rendu ce stage interactif à travers les différents échanges que nous avons eus durant mes cinq mois (5) de stage. Mes remerciements s'adressent aussi à l'ensemble des enseignants de l'Institut d'Ingémédia qui ont rendu ce stage possible et très éducatif.

Enfin, je remercie TANG Simone chef de projet marketing, GARCIA Léa community manager et l'ensemble des employés de l'entreprise SEMPLY SOCIAL pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces cinq mois de stage.

À travers ce stage, j'ai pu apprendre le travail d'équipe et développer certaines de mes compétences, comme l'organisation, le développement web, la gestion de projet.

## Sommaire

Remerciements	P.2
Introduction	P.5
Présentation de l'Agence SEMPLY SOCIAL	P.7
Missions et objectifs	P.10
Compétences et expériences acquises	P.29
Méthodologies et solutions mises en œuvre	P.32
Perspectives professionnelles	P.36
Conclusion	P.37

Annexes	P.39
<ul> <li>Grille d'évaluation du stage en entreprise</li> </ul>	P.40
■ <u>Bibliographie / Web graphie</u>	P.42
<ul><li>Outils et logiciels</li></ul>	P.44

## Introduction

Du 28 janvier au 24 juin 2013, j'ai réalisé mon stage de fin d'études au sein de la société SEMPLY SOCIAL, située au 38, Rue Sénac 13001 Marseille. SEMPLY SOCIAL est une agence - conseil en communication digitale, spécialisée dans le social média marketing, les réseaux sociaux et les stratégies multi canal b2c et b2b. Mon choix s'est porté sur cette société pour de nombreuses raisons : le contenu des missions qui répond à mes attentes, le secteur des nouveaux médias dans lequel évolue la société, la possibilité de décrocher un contrat à l'issue du stage. Une des raisons principales étant que ce stage au sein de cette société offrait une réelle opportunité d'approfondir des domaines et des compétences que je n'avais pas eu l'occasion d'aborder profondément lors de mes précédents stages.

Je suis désormais chef de projet technique au sein de la société SEMPLY SOCIAL.

Etant chef de projet au sein de la société SEMPLY SOCIAL, j'ai assuré le suivi de plusieurs projets clients et internes que je vous présenterai par la suite.

En vue de rendre de manière fidèle et analytique ces cinq mois passés au sein de la société SEMPLY SOCIAL, j'ai dans un premier temps jugé nécessaire de vous présenter brièvement la société SEMPLY SOCIAL, son positionnement et ses forces concurrentielles, avant de rentrer dans les détails de mon stage.

Enfin, j'expliquerai les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein de la société en tant que chef de projet technique et j'effectuerai un bilan de l'expérience acquise et de mes compétences.

# Présentation de l'agence Semply Social

SEMPLY SOCIAL est une agence conseil en communication digitale répartie sur deux villes : Marseille, Paris. Le siège social, situé à Marseille, regroupe les équipes formatrices expertes en Social Marketing, les community managers, les partenaires techniques qui composent l'équipe (des développeurs, graphistes, intégrateurs etc.), ainsi que le service administratif et la direction de la société ; sur l'agence de Paris se trouvent essentiellement des équipes commerciales.

De cette manière, tout le développement est centralisé sur la même équipe de développement, ce qui permet une facilité de planification et un gain de temps.

La société SEMPLY SOCIAL, composé de 6 personnes, s'est spécialisée depuis sept ans dans le social média marketing, les réseaux sociaux et les stratégies multi canal b2c et b2b.

Aujourd'hui, SEMPLY SOCIAL regroupe près de 12 clients à travers la France.

#### SEMPLY SOCIAL, c'est trois métiers :

#### 1- Conseil et Community Management :

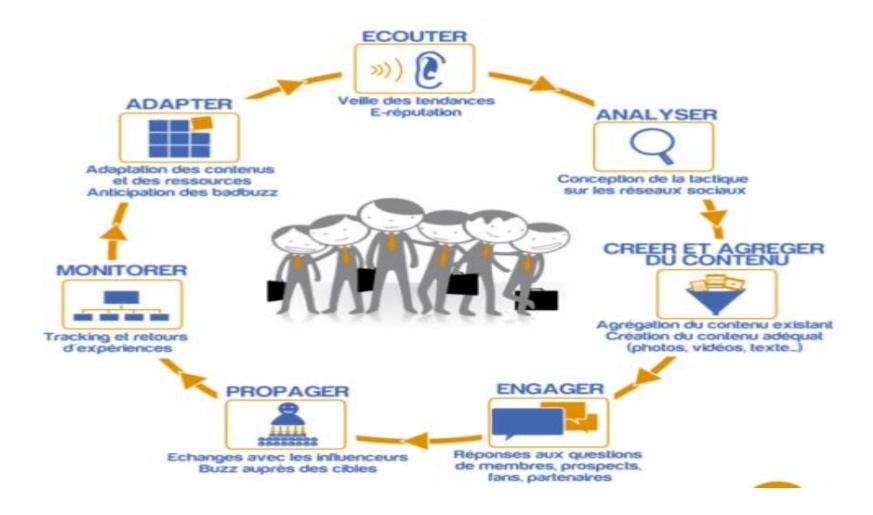
- Transmettre à la direction les conseils fondamentaux du web 2.0
- Inciter les équipes dédiées à l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux, applications et jeux.

#### 2- Développement des applications Facebook, Twitter, Pinterest...:

- Répondre aux objectifs précis des clients via des applications sociales web et mobiles
- Booster l'empathie de la marque du client via du contenu ludique
- Construire et qualifier les bases de données de clients

#### 3- Un centre de Formation SEMPLY SOCIAL:

 Des formations adaptées quel que soit le niveau d'avancement dans la stratégie « réseaux sociaux » du client.



Bien entendu, SEMPLY SOCIAL s'adapte en fonction de ses clients. Il est possible d'élargir l'offre en fonction des besoins spécifiques de certaines sociétés.

## Mes missions au sein de la société SEMPLY SOCIAL

Durant mon stage au sein de l'entreprise SEMPLY SOCIAL, mon poste était celui de chef de projet technique. Ainsi, dès mon arrivée, je me suis accoutumé aux procédures à suivre sur les différents types de projets développés par SEMPLY SOCIAL.

Ma première mission fut donc de faire une veille sur les applications Facebook dans l'univers du tourisme. Je me suis servi des informations disponibles sur les sites internet spécialisés sur l'e-tourisme, des livres, des forums etc.

Mon rôle auprès des clients était d'intervenir après la validation de leur charte graphique.

Dans un premier temps, je prenais contact avec eux au téléphone, afin d'écouter leurs besoins, je devais les conseiller dans leurs choix techniques tels que la conception du contenu dynamique, ainsi que sur les informations à mettre en avant sur leur future application.

Pour beaucoup de nos clients, les applications sur les réseaux sociaux leur étaient étrangères, j'ai donc dû trouver les bons mots pour leur expliquer le côté technique de leur application, en mettant en avant le côté fonctionnel pour éviter que le client soit perdu lors des explications.

En effet, l'objectif est de rendre les applications le plus pertinentes possibles et d'investir le client dans ce projet web qui lui fera développer son activité. Pour concrétiser les projets, il fallait avant de rencontrer les clients, les orienter par téléphone sur les directives à prendre ou à éviter dans l'élaboration de leur contenu et dans leur réflexion autour du fonctionnement de leur application.

Dans un second temps, lors du rendez-vous, je devais leur présenter les différentes options techniques qu'il était envisageable de mettre en place autour de leur application Facebook, mais aussi je faisais en sorte d'optimiser leurs contenus afin de faciliter le référencement futur de l'application. La plupart du temps, j'arrivais à avoir toutes les informations nécessaires afin d'élaborer le document technique de leur application, ce qui m'a fait gagner du temps; mais ce n'est pas pour autant que je ne restais pas disponible pour mes clients, s'ils avaient des questions, ou des propositions concernant leur application.

Une fois la charte graphique validée ainsi que les spécificités fonctionnelles, je devais procéder à la mise en place du planning de développement qui allait par la suite permettre au client de pouvoir suivre l'évolution du développement de son application.

### Les différentes missions

#### ADT Nièvre

L'ADT Nièvre (Agence de Développement Touristique de la Nièvre), l'agence de développement touristique de la Nièvre a pour mission :

- Fédérer les acteurs du tourisme, soutenir et coordonner leurs initiatives, assurer le développement et la promotion de l'offre touristique, élaborer et mettre en œuvre la Stratégie de développement touristique de la Nièvre, au service du Conseil Général.
- Conseils et assistance aux porteurs de projets privés et publics en matière de développement des sites et territoires, de réalisation et valorisation d'équipements et produits touristiques.
- Elaboration et mise en œuvre d'un plan marketing sur les marchés français et étrangers.
- Coordination et mise en réseau des acteurs du tourisme autour de projets collectifs.
- Valorisation et labellisation de l'offre (certification, labels d'hébergement, « Tourisme et Handicap »...).
   Organisation de la mise en marché, de la réservation et de la vente de prestations et de produits touristiques de qualité visant au développement de l'économie touristique de la Nièvre.

À ce titre, elle devait lancer une campagne de social média. Elle a donc fait appel à SEMPLY SOCIAL pour la réalisation de sa campagne social média pour l'année 2013. Ce projet est également le premier que j'ai eu à gérer du début à la

fin. C'était l'occasion pour mon tuteur de stage au sein de l'entreprise de tester mes capacités en tant que chef de projet technique.

### Le projet comprend plusieurs étapes qui sont:

- 1. Développement d'une application Jeu « Amazing Nièvre » Sur Facebook
- 2. Développement d'une application « Carnet de voyage » sur Facebook sous format iframe
- 3. Développement d'une application « Ambassadeur » sur Facebook

## Détails sur la réalisation de chacune des applications

1 . Développement d'une application Jeu « Amazing Nièvre ! » Sur Facebook

### Concept du jeu Amazing Nièvre:

Reprise fun du concept du jeu télévisé Amazing Race plus connu sous le nom de Pékin Express.

Au lieu d'être à pied ou en voiture, les participants doivent rejoindre *Nevers à vélo*. Le premier arrivé à Nevers sera le vainqueur mais attention, le parcours est juché d' d'obstacles (gameplay, devine quoi et quizz).

La réalisation de ce jeu demande une certaine connaissance des jeux Facebook puisqu'il s'agit d'une application autonome et qui va regrouper plusieurs compétiteurs. En fin, nous n'avions qu'un mois pour valider les maquettes, développer l'application et la mettre en ligne.

Je suis donc partie sur le principe qu'une organisation permettait d'optimiser et de ne pas perdre de temps. J'ai donc porté une attention particulière à la conception des spécificités fonctionnelles de l'application (Document technique) que je transmettais au développeur. Pour lui faciliter la tâche, j'ai utilisé le logiciel Axure prof (logiciel qui permet de créer des maquettes HTML fonctionnelles totalement interactives) afin de rendre plus vivantes les échanges entre les différentes fonctionnalités de la maquette.

Côté client, la maquette a été validée rapidement, ce qui nous a permis d'attaquer rapidement le développement. Au final nous avons réussi à mettre l'application « Amazing Nièvre » en ligne le 15 avril 2013 et avec la satisfaction du client. Cette première réussite m'a donné plus de confiance, de la motivation pour aborder le reste des projets.



Mise en ligne le 15 avril 2013

URL de l'application : <a href="https://www.facebook.com/jaime.la.nievre.en.bourgogne/app\_227940340682443">https://www.facebook.com/jaime.la.nievre.en.bourgogne/app\_227940340682443</a>

#### 2. Développement d'une application « Carnet de voyage » sur Facebook sous format iframe

#### Concept de l'application « carnet de voyage »:

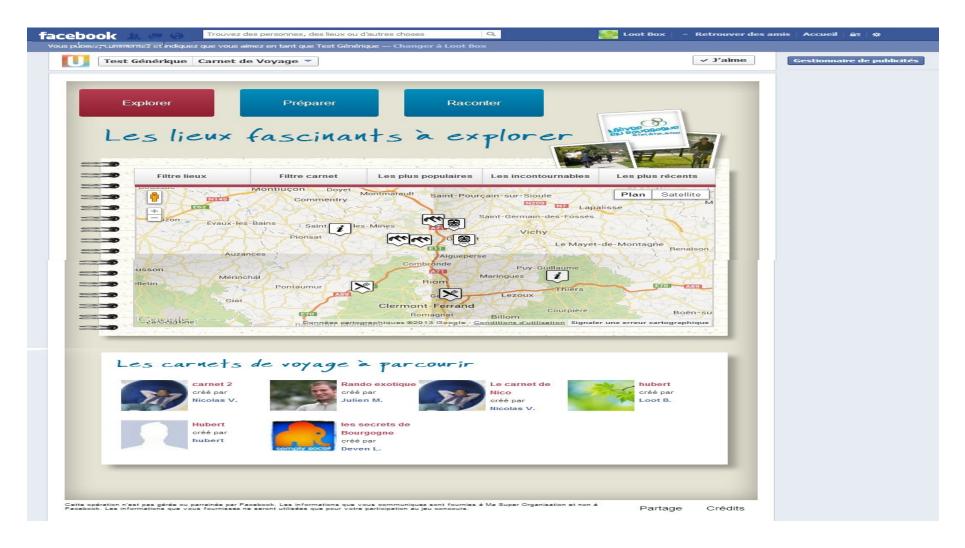
- Construisez votre voyage avec une chronologie interactive complète.
- Obtenez des recommandations et réactions des internautes
- Partagez votre récit de voyage avec tout le monde et suivez leurs réactions (recommandations et commentaires).
- Partagez votre voyage avec la communauté et découvrez d'autres récits de voyages pour trouver l'inspiration.
- Trouvez des idées pour vos prochaines vacances à travers des récits de vacances des internautes.

L'application « carnet de voyage » fait partie du projet global qui lie la société SEMPLY SOCIAL et l'ADT Nièvre (Agence du développement touristique de la Nièvre en Bourgogne).

Pour la réalisation de cette application, j'ai dans un premier temps effectué une veille afin de voir ce qui se faisait dans ce domaine. Après cette veille, une charte graphique a été proposée au client. Une fois la charte graphique validée par le client un rendez- vous a été pris avec le client afin de déterminer les différentes fonctionnalités de l'application. J'ai donc réalisé sur Axure professionnel les spécificités fonctionnelles de l'application qui permettent au client de voir les différents dispositifs sur lesquels les visiteurs pourront interagir mais aussi pour rendre la tâche plus facile pour le développeur car, en détaillant chaque fonctionnalité de l'application, le développeur a été plus autonome et a pu avancer rapidement dans le développement des fonctionnalités de l'application.

Une fois les spécificités fonctionnelles finalisées et ayant tous les contenus nécessaires pour envoyer en intégration et en développement, j'ai élaboré le planning et déposé les spécificités fonctionnelles et les différents contenus sur le serveur d'échanges de l'entreprise. Ensuite, le temps est estimé suivant le temps de travail sur l'application en fonction des critères d'intégration (intégration html, maquettage des pages dynamiques) et développement (php et base de données).

Dans un premier temps, l'intégration a été réalisée et présentée au client afin d'avoir de nouveau son point de vue sur l'évolution du développement de la maquette de chacune des pages de l'application. Une fois celle-ci obtenue, le développeur a pris le relais pour développer les fonctionnalités dynamiques de l'application. Une fois que ces deux étapes ont été validées par le client, nous avons procédé par la suite au recettage (debugs) de l'application en interne et coté client et après nous sommes arrivés à une nouvelle étape de validation avec un document à retourner rempli et donnant l'accord pour la mise en production (en ligne) de l'application. L'application est mise en ligne par le développeur qui s'est occupé du projet.



Mise en ligne le 20 mai 2013

*Url de l'application*: <a href="https://www.facebook.com/pages/Test/482764645125869?id=482764645125869&sk=app">https://www.facebook.com/pages/Test/482764645125869?id=482764645125869&sk=app</a> 464659113612707

3. Développement d'une application « Ambassadeur de la Nièvre» sur Facebook

### Concept de l'application « Ambassadeur de la Nièvre »:

#### Vous:

- Vivez dans la Nièvre ?
- Y travaillez?
- Aimez y passer vos vacances?
- Souhaitez faire découvrir les charmes de la Nièvre à d'autres personnes ?

#### Votre mission

Votre mission, si vous l'acceptez, sera alors de partager sur le mur vos bons plans, vos expériences, vos photos, vos vidéos et d'inviter un maximum de personnes à rejoindre la page "J'aime la Nièvre en Bourgogne" sur Facebook.

**Nb**: Chaque ambassadeur recevra un chéquier Découverte et verra sa photo publiée sur la brochure touristique 2013 de la Nièvre!

Chaque ambassadeur actif pourra gagner également des bons de réduction auprès des commerçants de la Nièvre.

L'application ambassadeur de la Nièvre fut le troisième projet qui lie l'Agence SEMPLY SOCIAL et l'ADT Nièvre (Agence de Développement Touristique de la Nièvre).

Pour la réalisation de cette application, nous avons procédé comme les autres applications.

Le cahier des charges qui comprend des indications sur la charte graphique à réaliser (visuels déjà existants, objectifs du site, cibles de références, orientations graphiques et ambiance générale à donner à l'application) a été mise en place. Une première ébauche de l'arborescence, des notes sur les fonctionnalités diverses de l'application ont été élaborées. Ces informations permettront au graphiste de développer une charte graphique avec pour objectif la retranscription la plus fidèle de l'image souhaitée par le client pour son application. Une première maquette est effectuée par le graphiste sous format d'image JPG, PNG. Elle est présentée au client pour vérifier si le contenu lui convient, tant au niveau des couleurs, que de la mise en page et de l'ergonomie. Ensuite le graphiste a réalisé une maquette au format HTML qui permet au client de voir les différents dispositifs sur lesquels les visiteurs pourront interagir. Après quelques modifications réalisées par le graphiste en fonction des souhaits du client, et une fois le client satisfait, la charte graphique a été validée.

Une fois cette charte graphique validée, je suis rentré de nouveau en contact avec le client pour étudier, dans un premier temps, ce que le client envisage de mettre dans chacune de ses rubriques et ensuite pour prendre en compte ses besoins relatifs au fonctionnement général de son application. A la fin de cet entretien, et après avoir bien cerné les besoins du client tant sur l'élaboration des contenus que sur le fonctionnement de son application, un rendez-vous est pris pour élaborer un document technique. C'est ce que l'on appelle « Spécificités fonctionnelles ». Les spécificités fonctionnelles comprennent le contenu de chaque page (titre, textes, visuels, animations entre les pages, vidéos) et les

indications relatives aux paysages dynamiques: champs de la base de données, précision sur l'espace d'administration, fonctionnalités éventuelles. Pour rendre plus vivantes les spécificités fonctionnelles, nous utilisons le logiciel de prototypage qui s'appelle **Axure professionnel**.

Une fois les spécificités fonctionnelles finalisées et ayant tous les contenus nécessaires pour envoyer en intégration et en développement, le chef de projet prévoit du temps sur le planning et dépose les spécificités fonctionnelles et les différents contenus sur le serveur d'échanges de l'entreprise. Le chef de projet estime le temps de travail sur l'application en fonction des critères d'intégration (intégration html, maquettage des pages dynamiques) et de développement (php et base de données).

Dans un premier temps, l'intégration est réalisée et présentée au client afin d'avoir de nouveau son point de vue sur l'évolution du développement de la maquette de chacune des pages de sa future application. Une fois celle-ci obtenue, le développeur prend en charge le relais et développe les fonctionnalités dynamiques de l'application. Une fois que ces deux étapes sont validées par le client, nous procédons au recettage (debugs) de l'application en interne et côté client et après nous arrivons à une nouvelle étape de validation avec un document à retourner rempli et donnant l'accord pour la mise en production (en ligne) de l'application. L'application est mise en ligne par le développeur qui s'est occupé du projet, au nom de domaine que le client a demandé lors de la signature du contrat. Dans le même temps, le développeur envoie un email récapitulatif avec toutes les informations concernant l'application: le nom de domaine principal, l'adresse de l'administration de l'application avec les informations nécessaires pour se connecter à cet espace sécurisé, les documents expliquant le fonctionnement de l'outil et le document pour préparer le référencement qui sera la prochaine étape.



Mise en ligne le 7 avril 2013

URL de l'application: https://www.facebook.com/jaime.la.nievre.en.bourgogne/app\_277429705669807

#### SEMPLY SOCIAL (mise en place de la plate-forme Ubiq Toolbox)

#### **Projet interne:**

Dans le but de s'adapter à la demande de ses clients et à l'évolution du marché des nouvelles technologies de la communication digitale, SEMPLY SOCIAL (mon entreprise de stage), m'a chargé de mettre en place une plate-forme pour la gestion des campagnes de communication sur les réseaux sociaux.

En effet, chaque organisation, chaque marque, chaque acheteur et chaque entreprise continue de se débattre avec le besoin croissant d'une solution de marketing social.

Pour répondre à cette demande, la plate-forme Ubiq Toolbox doit offrir les fonctionnalités suivantes.

#### Personnaliser des stratégies marketing social en fonction des besoins:

#### Analytique

Toolbox Analytics fournit des analyses dont le client a besoin pour évaluer la performance des efforts en marketing social. Toolbox Analytics permet de télécharger les rapports personnalisés et de les distribuer aux différentes équipes et intervenants.

#### Les onglets et les applications

Les onglets et les applications permettent de personnaliser la présence des clients sur Facebook pour s'adapter à la personnalité individuelle de chaque marque.

#### Echelle souple

La plate-forme Toolbox est évolutive pour toute entreprise. Elle s'adresse aussi bien aux petites entreprises qui cherchent à faire leurs marques dans le monde du marketing social, qu'aux grandes organisations internationales qui ont besoin d'une plate-forme flexible afin que leur communauté sociale se répande partout dans le monde.

#### Plate-forme multiple

Toolbox fonctionne avec Facebook et Twitter pour gérer l'édition et les besoins de gestion communautaire.

#### Publishing, Modération et gestion des interventions

La Toolbox permet de publier quand, où et à qui le client le souhaite. Les messages et les commentaires sont modérés selon les normes convenues, en accord avec l'identité de-la marque. Elle permet au client de décider lui-même qui, dans son organisation peut répondre aux commentaires du ventilateur et résoudre les problèmes qui surgissent dans ses communautés sociales.

Toolbox est la solution pour la publication de contenu et la gestion des communautés dans le marketing social.

La principale difficulté pour cette application (Ubiq Toolbox gestion de campagnes sociales media sur les réseaux sociaux) réside dans le fait que c'est un projet interne, c'est-à-dire que c'est la Direction de Recherche et du Développement qui voulait proposer une nouvelle solution à ses clients dans leur stratégie de social marketing.

Il a donc fallu bien définir les attentes des clients tout en vérifiant que le projet était réalisable d'un point de vue financier, et technique. Etant la seule personne qui connaît le développement informatique dans la société, je me suis

rapproché des amis développeurs externes à la société pour obtenir des informations sur les besoins des clients en termes de fonctionnalités concernant l'e-tourisme.

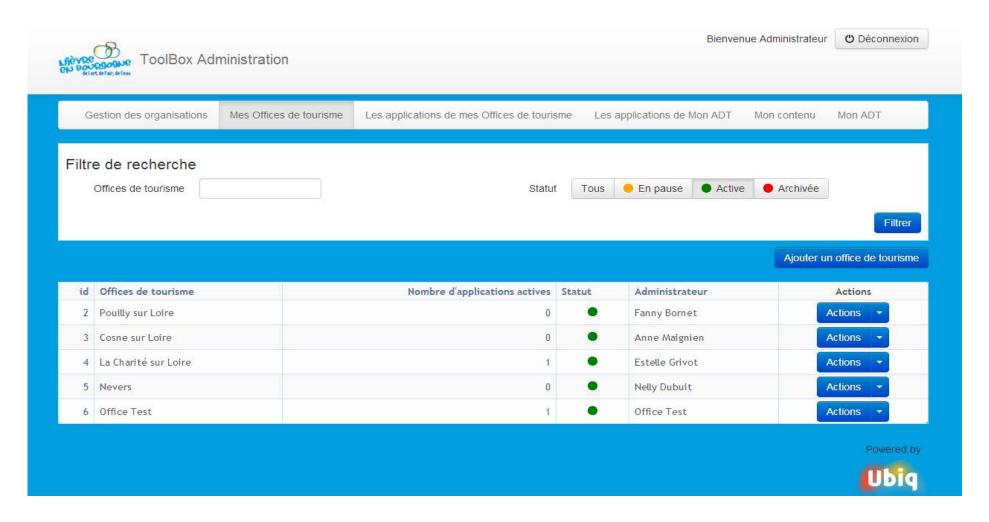
En interne, nous avons procédé comme nous avons l'habitude de faire : proposition, échange, veille) et validation.

Après avoir validé la maquette et les différentes fonctionnalités de l'application en interne, nous avons transmis le contenu à l'équipe de développement.

Une fois l'application en ligne, il restait encore à réaliser un manuel pour l'utilisation de la plate-forme permettant au client d'être autonome dans la prise en charge de l'application. J'ai donc préparé un document de formation complet (environs 30 pages avec captures d'écran) que j'ai remis en interne et au client.

A chaque fois qu'un contrat est signé entre la société SEMPLY SOCIAL et un nouveau client sur la Toolbox, j'interviens comme assistant auprès du client pour répondre aux questions techniques sur le fonctionnement de l'application Ubiq Toolbox. J'essaye au maximum de solutionner les problèmes par moi-même.

Au final, le projet a été une réussite, nous avons déjà obtenu deux clients pour l'application Ubiq Toolbox.



Mise en ligne de la première version le 15 mai et la deuxième version le 05 Avril 2013

Url de la Toolbox : www.ubiq-toolbox.com/admin

#### Site vitrine Ubiq Toolbox (Projet interne)

Pour la sortie de l'application Ubiq Toolbox, l'agence SEMPLY SOCIAL a décidé de mettre en place un site vitrine dans le but de mieux vendre l'application Ubiq Toolbox (plate-forme de gestion et de la publication de contenu dans le social marketing) auprès des prospects.

A ce titre, elle se devait d'avoir un site à hauteur de ses engagements. J'ai donc été en charge de la réalisation du nouveau site vitrine

Le projet est assez abordable techniquement pour moi puisqu'il s'agit d'un site vitrine utilisant le CMS WordPress. La principale difficulté a été que le site devait être multilingue. En effet, la gestion d'un site multilingue sous WordPress impose des contraintes techniques qui sont parfois difficiles à gérer.

Je suis donc parti du principe que je devais travailler certains week-ends pour arriver à tenir les délais. J'ai donc porté une attention particulière à la mise en place du thème et aux découpages fonctionnels du site internet.

Le cahier des charges, ainsi que la maquette graphique ont été rapidement validés en interne, ce qui m'a permis de me concentrer rapidement sur le développement des fonctionnalités du site. Au final, je suis parvenu à mettre le site en ligne dans les temps et avec la satisfaction de ma Direction.



Mise en ligne le 10avril 2013

Url du site vitrine: www.ubiq-toolbox.com/

# Compétences et expériences acquises

Ces cinq mois de stage m'ont permis d'acquérir et de renforcer mes compétences, et de me forger de nouvelles expériences. J'ai pu travailler sur de nombreux projets, avec des personnes compétentes qui ont su m'apporter leur savoir faire.

Durant le premier mois de mon stage, je me suis essentiellement intéressé aux outils mis en place pour la gestion de projets et aux différents processus établis par la société SEMPLY SOCIAL. Je suivais le directeur de l'agence, également responsable de la recherche et développement au sein de l'agence lors de ses rendez-vous pour ainsi m'imprégner de la réalité du terrain. Par la suite, il fut décidé que je m'occuperais moi-même de la relation client concernant les détails techniques. Le but était de gérer différents projets clients à la fois. Sur ces projets, je réalisais avec les client le cahier de charge technique (spécificité fonctionnelle), puis je planifiais le temps que j'estimais nécessaire pour mener à bien ce projet, et je répondais bien évidemment aux éventuelles questions du client, ainsi qu'aux questions des équipes de réalisation.

SEMPLY SOCIAL utilise un logiciel de CRM (*Sugar CRM*) qui permet d'avoir une vision globale des interactions entre les clients et les équipes commerciales, le marketing et le support client. J'ai eu l'occasion de l'utiliser dans mes différents projets.

L'agence fonctionne également avec les outils de Google comme par exemple Google Drive, Google Agenda ou

Google Talk, j'utilise ce client de messagerie instantanée pour dialoguer rapidement et échanger des informations avec

les équipes techniques se situant à Aix en Provence et à Toulouse. C'est une expérience intéressante de travailler avec

une équipe distante. Cela semble difficile à première vue mais avec un peu de rigueur et une bonne organisation on

prend vite le rythme. Google Agenda est utilisé quant à lui pour sa fonction première : gérer et visualiser les agendas

des collègues dans le but d'organiser un rendez-vous ou une réunion. L'agence fonctionne aussi avec Skype, (pour les

échanges instantanés en interne, le partage de fichiers etc. Pour les veilles, SEMPLY SOCIAL a mis en place les outils

suivants:

Scoop.it (Outil en ligne pratique pour mettre en place et partager une veille d'information réactive aux mots-clés de

son choix),

Url du site Scoop.it : http://www.scoop.it/t/open-graph

**Netvibes** (Est un agrégateur gratuit de flux RSS, c'est-à-dire qu'il récupère les nouveaux contenus en provenance

des sites que l'on souhaite suivre).

*Url du site Netvibes :* <a href="http://www.netvibes.com/privatepage/1#284756876">http://www.netvibes.com/privatepage/1#284756876</a>

Dans le but d'établir un suivi des projets de qualité, nous avons en plus du logiciel Gantt project, un autre outil ultra

puissant pour la gestion de projets qui s'appelle Redmine.

Redmine (outil de gestion de projets collaboratifs Open Source parmi les plus aboutis, il recouvre des possibilités de

gestion multi-projets et d'indexation des documents techniques, etc).

Url du site: http://redmine.acseo-solutions.com/projects/semply-toolbox

J'ai également eu l'occasion de faire de la gestion de client. Ceci implique du conseil et de la gestion de conflit. J'ai

pu constater que j'avais une certaine aisance avec des clients conflictuels.

Dans le domaine de la gestion de conflit j'ai beaucoup appris, car le chef de projet étant en contact direct avec le

client, il y' est beaucoup plus confronté. J'ai appris à trouver des alternatives rapidement, à être réactif, et à établir une

priorité entre les différents projets en cours.

La gestion des priorités est également une chose fondamentale dans le métier de chef de projet. Il faut apprendre à

gérer son temps et optimiser les ressources (ce qui n'est pas spécialement évident au début). Le but étant de satisfaire

au mieux les attentes des clients.

En interne, je faisais le lien entre commerciaux, l'agence et les techniciens. Il faut savoir que tous les collaborateurs, essentiellement les commerciaux, ne viennent pas des mêmes formations, des mêmes métiers, et par conséquent, n'utilisent pas les mêmes termes techniques pour dire la même chose. J'ai remarqué que ma formation pratique et technique a été un avantage. De plus j'ai développé une bonne répartie afin d'interpréter les propos de chacun ou encore, de vulgariser une information pour d'autres.

En externe j'ai fait le lien entre les clients et l'agence. Cela implique la même capacité d'adaptation à son interlocuteur. En effet, certains clients on du mal à exprimer clairement leur besoin. Il faut donc, les aider dans leur choix en termes de fonctionnalités de leur futur application, ou site web.

Enfin, je me suis aussi amélioré à l'oral en animant des formations clients et en participant à divers rendez-vous. J'ai pu développer certains processus, comme l'élaboration des manuels d'utilisation fonctionnels, l'utilisation du logiciel AXURE professionnel afin de faciliter le travail des équipes de créations, mais aussi de répondre plus précisément aux besoins du client. Ce stage m'a aussi permis d'acquérir une certaine expertise (que l'on ne peut qu'acquérir que sur le terrain), me permettant d'estimer avec beaucoup plus de précision le temps que va durer une certaine tâche et le nombre de ressources qu'il sera nécessaire de lui attribuer.

# Méthodologie et solutions mises en œuvre

La société SEMPLY SOCIAL, évoluant dans un domaine en perpétuelle évolution, a dû mettre en place certaines procédures afin de faciliter le développement des projets, l'échange entre les différentes équipes et d'optimiser le développement de tous les projets dans les meilleurs délais.

Tout d'abord, chaque projet commence par une démarche de l'un de nos commerciaux. Une fois la validation du contrat économique réalisée, un premier rendez-vous est pris pour l'élaboration du cahier des charges. Ce rendez-vous est pris directement par le commercial ou bien par le Directeur de projet, dans la semaine qui suit la validation du contrat.

Le cahier des charges comprend des indications sur la charte graphique à réaliser (visuels déjà existants, objectifs du site, cibles de références, orientations graphiques et ambiance générale à donner à l'application). Une première ébauche de l'arborescence, des notes sur les fonctionnalités diverses de l'application est élaborée. Ces informations permettront au graphiste de développer une charte graphique avec pour objectif la retranscription la plus fidèle de l'image souhaitée par le client pour son application. Une fois ce cahier des charges rempli et validé par le client, le chef de projet le valide à son tour s'il estime que le graphiste disposera de suffisamment d'informations pour l'élaboration

d'une première proposition graphique. Ensuite, il lui planifie du temps, sur l'outil centralisant les informations de l'entreprise (plannings des différentes équipes), en fonction du travail à réaliser sur chaque charte graphique.

Une première maquette est effectuée par le graphiste sous format d'image JPG, PNG. Elle est présentée au client ; si cette image lui convient, tant au niveau des couleurs, que de la mise en page et de l'ergonomie, le graphiste réalise une maquette au format HTML qui permet au client de voir les différents dispositifs sur lesquels les visiteurs pourront interagir. Après quelques modifications réalisées par le graphiste en fonction des souhaits du client, et une fois le client satisfait, la charte graphique est validée.

Une fois cette charte graphique validée, le chef de projet rentre de nouveau en contact avec le client pour étudier, dans un premier temps, ce que le client envisage de mettre dans chacune de ses rubriques et ensuite pour prendre en compte ses besoins relatifs au fonctionnement général de la future application. A la fin de cet entretien, et après avoir bien cerné les besoins du client tant sur l'élaboration des contenus que sur le fonctionnement de son application, un rendez-vous est pris pour élaborer un document technique. C'est ce que l'on appelle « Spécificités fonctionnelles ». Les spécificités fonctionnelles comprennent le contenu de chaque page (titre, textes, visuels, animations entre les pages, vidéos) et les indications relatives aux paysages dynamiques : champs de la base de données, précision sur l'espace d'administration, fonctionnalités éventuelles. Pour rendre plus vivantes les spécificités fonctionnelles, nous utilisons le logiciel de prototypage qui s'appelle **Axure professionnel**.

Une fois les spécificités fonctionnelles finalisées et ayant tous les contenus nécessaires pour envoyer en intégration et en développement, le chef de projet prévoit du temps sur le planning et dépose les spécificités fonctionnelles et les différents contenu sur le serveur d'échanges de l'entreprise. Le chef de projet estime le temps de travail sur l'application

en fonction des critères d'intégration (intégration html, maquettage des pages dynamiques) et développement (php et base de données).

Dans un premier temps, l'intégration est réalisée et présentée au client afin d'avoir de nouveau son point de vue sur l'évolution du développement de la maquette de chacune des pages de sa future application. Une fois celle-ci obtenue, le développeur prend en charge le relais et développe les fonctionnalités dynamiques de l'application. Une fois que ces deux étapes sont validées par le client, nous procédons au recettage (debugs) de l'application en interne et coté client et après nous arrivons à une nouvelle étape de validation avec un document à retourner rempli et donnant l'accord pour la mise en production (en ligne) de l'application. L'application est mise en ligne par le développeur qui s'est occupé du projet, au nom de domaine que le client a demandé lors de la signature du contrat. Dans le même temps, le développeur envoie un email récapitulatif avec toutes les informations concernant l'application:

- Le nom de domaine principal
- L'adresse de l'administration de l'application avec les informations nécessaires pour se connecter à cet espace sécurisé.
- Les documents expliquant le fonctionnement de l'outil et le document pour préparer le référencement qui sera la prochaine étape.

Une fois que l'application est en ligne, le client bénéficie de droit à des mises à jour de son application. Il s'agit souvent de modifications de la charte pour un événement de l'année (nouveau bandeau pour Noël, habillage pour le Saint Valentin...) ou tout simplement de modifications du contenu pour actualiser des informations de l'application.

# Perspectives professionnelles

J'ai effectué 5 mois de stage au sein de la société SEMPLY SOCIAL. Mon travail donnant entière satisfaction en interne comme en externe je me suis vue proposé une offre d'embauche en CDI en tant que Chef de Projet web fonctionnel.

Ce stage a été très gratifiant sur le plan personnel car j'ai eu plusieurs retours de la part de clients me remerciant de la qualité et la rapidité de mon travail. Par-dessus de tout je suis très heureux d'avoir décroché un CDI à l'issue de mon stage. C'est l'aboutissement de ma formation. Cette proposition de collaboration me procure une grande satisfaction. C'est pour moi une reconnaissance du travail et des efforts que j'ai faits durant toute la période de mon stage.

## Conclusion

Les cinq mois de stage au sein de l'entreprise SEMPLY SOCIAL m'ont apporté de nombreux enseignements. Le travail qui m'a été confié tout au long de ce stage fut une expérience enrichissante puisque j'ai pu mettre à profit mes compétences sur ces projets et me perfectionner dans de nombreux domaines. En effet, tout ce qui concerne les relations humaines, la culture d'entreprise ou encore la coopération professionnelle sont de l'ordre du vécu et peuvent difficilement être réduites à quelques phrases. Je pense avoir vraiment rempli les objectifs personnels que je m'étais fixés. J'ai à présent la confirmation que le métier de chef de projet web est celui que je souhaite exercer. Avec un rythme de mise en place de projet important, le chef de projet occupe un poste essentiel au sein de la société SEMPLY SOCIAL et doit avoir une très bonne organisation pour éviter tout débordement. Prendre en charge un projet, c'est mesurer les objectifs à atteindre, c'est apporter une réponse adaptée aux attentes du client et aux compétences disponibles dans l'entreprise.

Il faut non seulement maîtriser les délais, les coûts et gérer les problèmes ou les conflits mais également suivre la production des différents projets dans leurs moindres détails. Il existe encore beaucoup de possibilités pour accélérer les processus de production, pour permettre de faire face à la concurrence et pour s'adapter à l'évolution de plus en rapide des nouvelles technologies. Les responsables m'ont accordé leur confiance. J'ai essayé de faire preuve d'un

maximum d'autonomie, de prendre en charge mon travail de façon professionnelle. Bien sûr, cela ne vient pas naturellement et j'ai fait des petites erreurs qui mon permit par la suite de m'inscrire dans une démarche d'amélioration constante.

En ce qui concerne les objectifs attendus, à savoir mener à bien les différentes missions que l'on m'a confiées (suivi et gestion de projets, réalisation de cahier des charges, gestion du budget, recettage, hébergement des applications et maintenance, relation client, formation technique, etc.), je crois qu'ils ont tous été parfaitement atteints, ce qui est donc un avantage pour mon avenir professionnel.

Enfin, les enseignements que j'ai reçus à l'institut INGEMEDIA ont été le point clé de la réussite de ce stage. Ils m'ont permis de connaître l'attitude à adopter. C'est une logique « projet » que j'ai intégré et qui m'a été utile lors de cette expérience professionnelle. Apprendre, mûrir, observer, concevoir, réaliser ... voici les mots qui résument mon stage et avec lesquels je souhaite terminer ce rapport.

# Annexes:

Grille d'évaluation du stage en entreprise

#### GRILLE D'EVALUATION DU STAGE EN ENTREPRISE UFR INGEMEDIA 2012-2013

NOM et prénom du stagiaire* :	nda Bob Alpha.	APTITUDES PERSONNELLES*	TRES BIEN	BIEN	CONVENABLE	INSUFFISANT
	Ü	Esprit d'initiative et autonomie	X			
INTITULE DE LA FORMATION (Coch	ez la case correspondante)*:	Capacités d'organisation		×		
		Aptitude au travail en équipe et intégration		X		
O LICENCE CIAN	O LICENCE TCSA	Relation au monde professionnel environnant		X		
O MASTER 1 IM	MASTER 2 IM	Adaptabilité aux situations, aptitude à surmonter les difficultés	×	-		
O MASTER 2 E-REDACTIONNEL	O MASTER 2 PNI	Sollicitations et prise en compte de conseils	×			
O MASTER 2 IET	. 0	Relation avec le tuteur de stage	×			
chel de a	ser et web.	Curiosité, ouverture d'esprit	X			
Sujet du stage :	1	COMPETENCES*	TRES BIEN	BIEN	CONVENABLE	INSUFFISANT
Structure d'accueil*: 5 Cmp 17	Media	Conduite de projet	Control and Control	X		
	C - D 11 L	Qualité du travail réalisé		X		
Activité principale*: Aglence	DOGAMILEDIA	Appropriation des méthodes de travail		X		
Effectif*:		Maîtrise des outils à disposition	X			
Effectif;	101	PERFORMANCE*	TRES BIEN	BIEN	CONVENABLE	INSUFFISANT
Nom de l'évaluateur :	. Worload	Implication dans le projet	X			
7:	( h ! !	Importance et rigueur du travail fourni	1	X		
Fonction de l'évaluateur*:	cteur 1) Douce	Respect des objectifs et des échéances	X	- 15		
		Résultats obtenus au regard de la demande initiale	X			
Adresse : 38 Vue Sch	John	Traitement du sujet pertinent, exhaustif, précis, opérationnel			X	
13001 None	Ylo	Rédaction et design de documents		X		
		APPRECIATION GENERALE*	TRES BIEN	BIEN	CONVENABLE	INSUFFISANT
1 71 71 5001	~2	Satisfaction de la structure d'accueil	×			
Tel: 06 19 11 276	- ·				,	

Date\*: 27/5/13

Signature + tampon obligatoire\*:

SEMPLY MEDIA 28L

(\*) Champs obligatoires

RCS 6 March 2003 439 051

Oui, sous la forme d'un ;	XCDI A confirmer ni bulgt o
O Non	year theory will forther or
Observations :	1 1 2 01
Mamada s'est parfait	ent integré à l'équipe et a
saipi tour les pe	est un collaborteur de voleur.
To at in list 1	at in the de where

### Bibliographie

- 1- Véronique Messager Rota, Gestion de projet vers les méthodes agiles, 2ème édition EYROLLES
- 2- BORDAGE Stéphane, Conduite de projet web, 5ème édition EYROLLES
- 3- CHU Nicolas, Réussir un projet web, 4ème édition EYROLLES
- 4- MADERS Henri-Pierre | MASSELIN Jean-Luc, Piloter les risques d'un projet, EYROLLES édition d'organisation
- 5- Zavier Borderie, Francis Chouquet, Amaury Balmer, Le campus WordPress3 toutes les clés pour créer, maintenir et faire évoluer votre site web, édition PEARSON
- 6- Olivier Andrieu, Réussir son référencement web, 2ème édition EYROLLES
- 7- Luke Welling, Laura Thomson, PHP & MySQL, 4ème édition PEARSON

## Web graphie

- 1- **SEOmoz Toolbar** (http://www.seomoz.org/mozbar) met à votre disposition une barre d'outils entièrement créée pour les référenceurs, par l'incontournable site SEOmoz...
- 2- **SEO Link Analysis** (http://yoast.com/tools/seo/link-analysis/) fournit des informations sur les backlinks d'une page.
- 3- Developers Facebook (https://developers.facebook.com/docs/web/) met à disposition d'outils pour développer des applications Facebook.

## Outils et logiciels

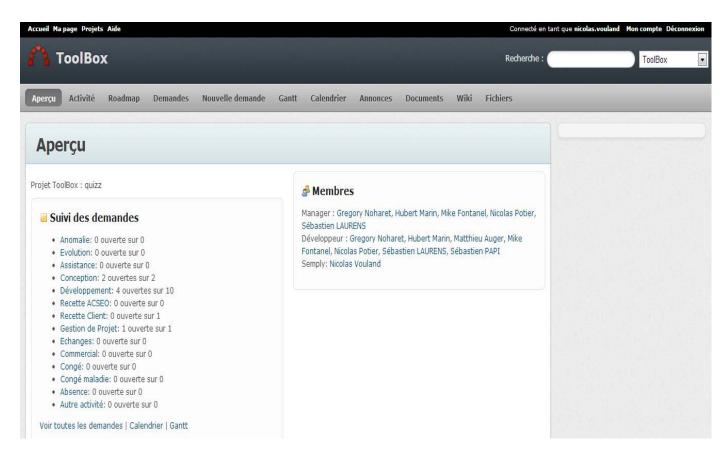


Fig.1 L'outil permettant l'organisation et la gestion des plannings des équipes de réalisation

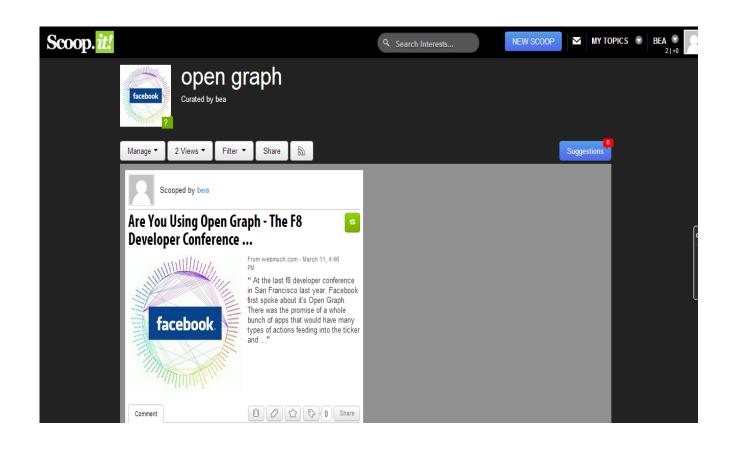


Fig.2 L'outil permettant de partager les veilles d'informations en interne

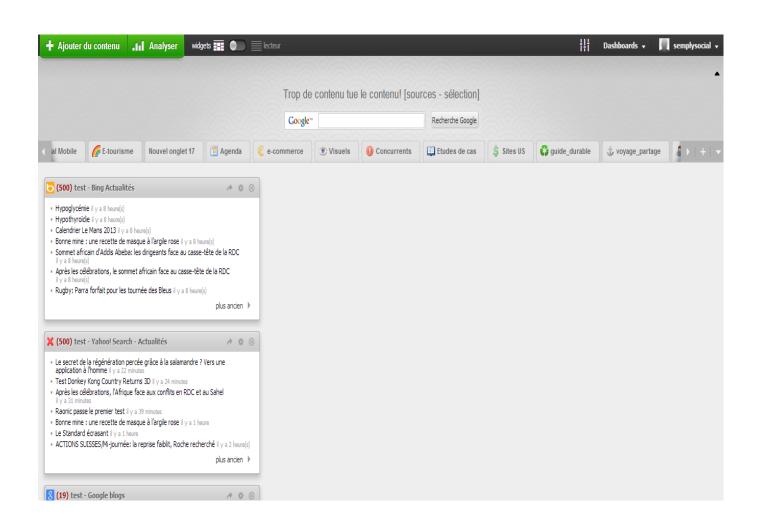


Fig.3 Agrégateur gratuit de flux RSS