

IUT D'EVRY VAL D'ESSONNE

Département TC Juvisy

# Rapport Professionnel

Licence Professionnelle

Création et Gestion de Projets Multimédia

CGPM

Promotion 2018 - 2019

## Développeuse Web chez LUKAS

Présenté par Maureen BESNARD

**Entreprise :** LUKAS

**Service :** Agence Web

**Coordonnées :** 3 Boulevard Charles Gay, 77000 MELUN

**Tuteur Entreprise :** Monsieur Philippe Boyadjis

**Tuteur IUT :** Monsieur Alain Aboukinane

CONFIDENTIEL

## **Note de confidentialité**

Les informations présentes dans ce rapport sont classées confidentielles. En conséquence, la divulgation de son contenu à une personne extérieure au corps professoral de l'IUT ou à une personne extérieur à l'entreprise LUKAS est interdite.

CONFIDENTIEL

## Remerciements

Je souhaite tout d'abord remercier les intervenants de l'agence Lukas. Ils ont eu la gentillesse de m'accueillir, de m'accompagner et de m'avoir fait confiance en me laissant une totale autonomie auprès des clients.

J'ai pu découvrir et participer activement à toutes les activités de cette "petite" entreprise. Grâce à cela, j'ai eu l'opportunité d'être polyvalente dans mes nouvelles fonctions.

Je remercie madame Elodie Grand qui a été mon instructrice et madame Chloé Durriere (apprentie) avec qui j'ai pu réaliser un binôme de travail très agréable et productif.

Ce fut un réel plaisir de travailler avec cette équipe.

Je tiens à remercier tout particulièrement mon tuteur, monsieur Philippe Boyadjis, pour m'avoir offert la possibilité de visiter la tour de contrôle de Réau. Il m'a également fait confiance lors des différents évènements de drones (autres services proposés par l'agence) et il a élargi mes compétences avec les formations multimédia.

Je remercie également toute l'équipe pédagogique de la licence professionnelle CGPM de l'IUT d'Evry Val d'Essonne, pour leur soutien cette année. Et tout particulièrement madame Ouidad Abdelmohcine, madame Virginie Gerard et monsieur Alain Desboves, pour leur aide omniprésente et donc précieuse.

Enfin, je dédie ce dernier paragraphe à ma famille, qui m'a soutenu tout au long de l'année et qui m'a beaucoup aidé lors de la rédaction de ce mémoire.

*« Le secret du bonheur est de faire ce que tu aimes.*

*Le secret de la réussite est d'aimer ce que tu fais. »*

# Sommaire (censuré)

<b>I. Introduction.....</b>	<b>p.5</b>
<b>II. Présentation générale</b>	
1. Le secteur du web et de la communication.....	p.6
2. L'agence Lukas.....	p.7-8
3. Les atouts de Lukas face à la concurrence.....	p.9
<b>III. Mission principale</b>	
1. Rendez-vous client.....	p.10-12
2. Création de site web.....	p.13-15
3. Référencement naturel.....	p.16-18
<b>IV. Missions secondaires</b>	
1. Formations.....	p.19-20
2. Maintenance.....	p.21-32
3. Prise de contact.....	p.33-35
<b>V. Bilan de l'alternance</b>	
1. Résultats attendus et obtenus.....	p.36
2. Difficultés rencontrées et solutions apportées.....	p.37
3. Bilan technique et personnel.....	p.38
<b>VI. Point sur l'entreprise</b>	
1. Intégration au sein de l'entreprise.....	p.39
2. Points positifs et négatifs dans l'organisation du service.....	p.40
3. Recommandations à l'entreprise.....	p.41
<b>VII. Conclusion.....</b>	<b>p.42</b>
<b>Sitographie.....</b>	<b>p.43</b>
<b>Annexes</b>	

# I. Introduction

Passionnée par l'informatique depuis le collège et tout particulièrement par le web, j'ai décidé d'orienter mes études dans le développement de sites internet. Pour cela, j'ai intégré un BTS Services Informatiques aux Organisations, puis une Licence Professionnelle Création et Gestion de Projets Multimédia.

La Licence Professionnelle de l'IUT d'Evry Val d'Essonne est composée de plusieurs modules : culture multimédia, enseignement de communication, droit numérique, gestion de projet, etc. Pour qu'elle soit la plus complète possible, les étudiants sont amenés à intégrer une entreprise en contrat d'apprentissage, cela afin de mêler connaissances théoriques et cas pratiques.

L'agence web que j'ai rejoint cette année est localisée à Melun, nommée LUKAS et dirigée par monsieur Philippe Boyadjis, depuis 1995. Cette société répond à différents besoins : le développement web, la création graphique, le web marketing et les formations multimédia.

Mon objectif étant de devenir une développeuse web confirmée, j'ai pu suivre au sein de cette entreprise différents projets ; Comme par exemple, la réalisation complète d'un site internet, mais aussi un certain nombre de maintenances, sans oublier les formations clients.

Au cours de cette année, j'ai pu approcher de très près les différentes méthodes de travail, menant à l'aboutissement d'un projet web. Je me suis alors posé la question suivante : **Comment pouvons nous adapter un outil pour qu'il puisse répondre aux demandes et attentes des clients de l'agence, alors qu'ils en existent une multitude ?**

Dans un premier temps, je vous présenterais les tenants et les aboutissants de l'agence. Puis, je vous énumérerais les différentes missions auxquelles j'ai pu participer, lors de ces douze derniers mois. Et pour finir, je vous ferais le bilan de cette année d'apprentissage.

## II. Présentation générale

### 1. Le secteur du web et de la communication

Depuis les années 90, le secteur du web est particulièrement dynamique et le secteur de la communication est en perpétuelle mutation.

Suite aux diverses évolutions technologiques, les formations ainsi que les veilles sont devenues primordiales pour exercer dans ce domaine.

Internet est né avec le réseau ARPAnet, dans les années 60. Au début, il était développé par les écoles universitaires des Etats-Unis d'Amérique, afin de transférer des données d'un ordinateur à un autre. Par la suite, les militaires l'ont utilisé en y voyant une opportunité. Puis, dans les années 90, ce réseau est ouvert aux citoyens. Nous entrons alors dans le web 1.0.

Le web 2.0 est venu bouleverser notre quotidien, au début des années 2000, avec les blogs et les divers réseaux sociaux comme : Twitter, Instagram ou encore Facebook. Les entreprises ont vu leurs moyens de communication changer radicalement.

De nos jours, les réseaux de communications sont devenus le centre de cette évolution et le web 3.0 a fait son entrée. Les données personnelles étant devenues l'or noir d'une génération. A tel point qu'en 2016, la CNIL cherche un moyen de le réglementer. Elle en trouvera les moyens avec la RGPD (= règlement général sur la protection des données).

Demain, nous serons dans le web 4.0 avec un web intelligent.

Au cours de ces dernières années, les organismes qui ont su proposer des formations multimédia, ont permis à beaucoup de suivre les évolutions du web et de la communication.

Les formations proposées, ont pu évoluer avec le temps et répondre aux exigences de ces entreprises et associations. En effet, elles ont besoin de cette aide pour mettre en valeur leur activité et préparer leur nouvelle stratégie de communication.

Le secteur du multimédia et de l'internet est donc un secteur d'avenir qui ne connaît pas la crise. C'est ce qu'à très bien compris le gérant de l'agence, dans laquelle j'ai fait mes premiers pas de développeuse web.

## 2. L'agence Lukas

La structure a été créée en 1995 par monsieur Philippe Boyadjis. Nommée LUKAS, c'est une société à responsabilité limitée, au capital social de 50'400€ et un chiffre d'affaire variant entre 20'000 et 30'000€ par an. Ceci essentiellement en prestations de services. A l'origine, l'entreprise a été créée pour développer les formations professionnelles en continue, de manière à faire découvrir aux entreprises ces nouveaux moyens de communication.

Les formations que la société Lukas propose, permettent de faire évoluer les différents usages que l'on peut faire d'Internet. La première fut la création de site à partir de 1998, puis des formations réseaux sociaux en 2004.

En 1998, des clients sortant de formations réalisées par l'entreprise, ont demandés à l'équipe s'il ne pouvait pas réaliser leur site internet. La société a alors développé sa partie "agence web" avec des prestations de création, de maintenance et de suivi des sites. Leur ambition : "être fidèlement aux côtés de leurs clients pour qu'ils puissent surfer sur la vague du web !"

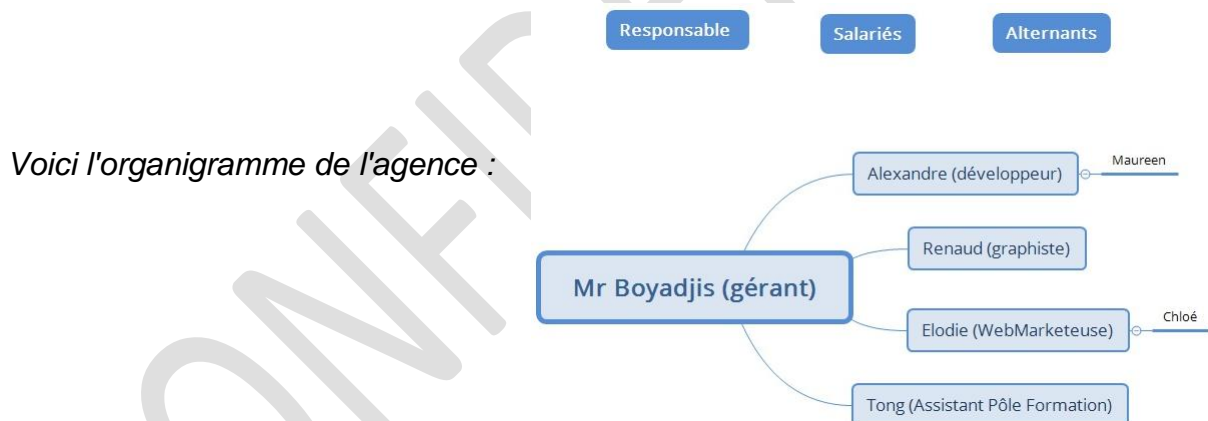
En 2015, ils mettent en place des stages sur les objets connectés, malheureusement ces derniers n'ont pas abouti, mais cela leur a permis de découvrir le drone. Dès l'année suivante, ils misent sur une nouvelle activité de formation, celle de pilote professionnel de drone. Début 2017, ils installaient un bureau supplémentaire à l'aérodrome de Melun-Villaroche.

L'agence n'a pas besoin de "vitrine" pour présenter son activité. Cependant, le secteur que le créateur de l'agence a choisi, est la région parisienne : car il la considéré comme à fort potentiel et facile d'accès. Les bureaux étant localisés à 10 minutes de la gare de Melun et à 35 minutes de Paris Gare de Lyon, cette proximité permet aux clients et aux sous-traitants de se rendre à l'agence assez facilement.



La société est composée de :

- Monsieur Philippe BOYADJIS, mon tuteur, est le gérant et le chef de projet de l'agence. C'est à lui que l'on doit faire notre rapport après chaque mission, mais c'est aussi un formateur spécialisé dans le pilotage de drones.
  - Madame Elodie GRAND est la bras droit du gérant. Elle supervise les activités de formation continue et assure la coordination des planning et des intervenants, avec les clients.
  - Monsieur Tung TH TA est l'assistant chargé de l'activité de formation drone.
  - Monsieur Renaud TAUPENAS est graphiste. Il s'occupe de toute la partie création graphique (print et web).
  - Monsieur Alexandre DUBOIS est développeur. Il est chargé de la création et de la maintenance des sites web. Depuis peu, il est devenu intervenant extérieur et la partie agence web lui a été progressivement confié. Il s'agit donc d'une externalisation de cette activité.
- Enfin, Chloé qui est apprentie en marketing et communication.



L'agence Lukas a des clients d'horizons différents :

- *des associations* comme Assad'RM, ATSM, ANGC, CPME77, Réseau Tap, Terra Gestion, Rotary, Travail Entraide, International Club 77 ;
- *des avocats* : Cabinet Malpel et Maître Ksentine ;
- *des PME* comme ASM Consulting, Froid77, Framery, NTK Tourisme, Pro'Coupe Industries, Top Industrie, Door Systemes, Even RH, Artibat Construction ;
- *des institutions* comme la chambre des métiers et de l'artisanat (CMA) de Nanterre ou l'Ecole des Officiers de la Gendarmerie Nationale (EOGN) de Melun.

Le rétro-planning de mes tâches se trouve en annexe 1.

### 3. Les atouts de l'agence Lukas face à la concurrence



L'agence Lukas a su prendre part à l'évolution que le monde a fait d'Internet.

Le gérant a fait preuve d'ingéniosité, en proposant des formations multimédia dès les années 90. Ainsi, ils ont pu aider de nombreuses entreprises à rentrer dans l'air numérique. Ils ont continué sur leur lancée tout au long de ces années, en travaillant avec les Chambres des Métiers et de l'Artisanat : de Seine et Marne (77), des Hauts de Seine (92) et du Val d'Oise (95).



Ils ont également su se diversifier en créant une agence web pour répondre aux besoins de leurs clients. Seulement, ce n'est pas une simple agence web.

Elle est capable de créer un site web, qui va être en adéquation avec les demandes que le client formule. En effet, ils prônent la collaboration, l'écoute, la disponibilité et l'accompagnement. Des compétences renforcées dû aux formations qu'ils proposent.



En 2017, l'équipe continue son chemin et débute une nouvelle activité qui est le drone, mais toujours dans le but de former des professionnels.

Le drone est une nouvelle activité devenue très cotée, car elle touche plusieurs corps de métiers (BTP, agriculture, sécurité...). Il est donc très intéressant pour Lukas de pouvoir aller encore plus loin avec ces clients.

De plus, l'agence Lukas est investie sur son territoire. Elle est partenaire de "Travail Entraide", qui est une association d'insertion par le travail, créée en 1988.

En 2018, un programme nommé **Insernautes** a vu le jour. Il "a pour objectif de renforcer l'accès à la qualification et à l'emploi des migrants hors UE en difficultés d'insertion professionnelle, en leur permettant l'accès à un parcours de formation pré qualifiant sur les métiers du numérique". Les membres de l'agence sont donc présents en tant que formateurs, afin de transmettre aux migrants leurs savoirs au niveau de la création de site, du référencement, du montage vidéo ou encore de la prise de vue par drones. Par la suite, les migrants seront mis en situation sur des projets réels.

### **III. Mission Principale**

**1. Rendez-vous client**

**2. Création de site web**

**3. Référencement naturel**

### **IV. Missions secondaires**

**1. Formation**

**2. Maintenance** (*accompagnement, modification, sauvegarde et mise à jour*)

**3. Prise de contact**

CONFIDENTIEL

## V. Bilan de l'alternance

### 1. Résultats attendus et obtenus

A l'issue de cette formation d'un an, il était attendu que je puisse prétendre à un poste de développeuse web.

En effet, le contrat d'objectifs signé avec monsieur Boyadjis stipulait que :

- je participerais à la création (intégration et développement) de site vitrine et de boutique en ligne ;
- je ferais une partie de maintenance sur différents sites web ;
- je serais également en relation avec les clients par téléphone ou par mail dans le cadre des créations et/ou des maintenances de sites ;
- je travaillerais en collaboration avec l'équipe et j'apporterais également mon aide lors des animations de session de formation.

Aujourd'hui, après avoir passé un an au sein de l'agence Lukas, je pense pouvoir prétendre à ce poste. En effet, les missions présentes dans le contrat d'objectifs ont toutes été réalisées.

J'ai participé à la création d'un site vitrine avec le projet Even RH, du rendez-vous client au rendu final.

J'ai réalisé de la maintenance et de l'assistance, une bonne partie du temps. J'ai souvent été en contact avec les clients par mail ou par téléphone pour répondre à leurs questions, les aider et les conseiller sur leur site web.

Dés que cela était possible, j'ai travaillé en collaboration avec l'équipe en faisant des brainstorming.

Et pour finir, j'ai participé aux différentes sessions de formations en tant que formatrice multimédia, tout au long de l'année.

## 2. Difficultés rencontrées et solutions apportées

Il n'a pas été toujours facile de faire face aux différentes tâches qui m'ont été confiées.

En tant qu'apprentie, je n'avais alors, pas assez d'expériences donc de compétences pour mener à bien mes missions ; un membre de l'équipe, sachant maîtriser la partie web, n'était pas toujours disponible.

Je n'ai pu seule effectuer les modifications, pour lesquelles il fallait aller plus en profondeur dans le code source du site, comme par exemple, pour les projets ATSM et CPME77.

Effectivement, les manipulations sur l'hébergement des clients ou sur ceux de l'agence m'ont semblé compliqué en début de formation.

Cependant, j'avais la possibilité de joindre par mail ou par téléphone, l'ancien développeur de l'agence Lukas, qui pouvait répondre à mes questions, me guider et m'aider si besoin.

De plus, les cours dispensés par l'IUT d'Evry m'ont bien servi, les professeurs ont toujours été de très bons conseils, sans oublier mes veilles et mes recherches régulières sur les différents sujets qui m'ont posé problème.

Avec l'expérience, les manipulations qui me semblaient compliquées à réaliser en début d'année, sont aujourd'hui acquises, pour la plupart, ou plus fluides et rapides pour les tâches les plus complexes.

### 3. Bilan technique et personnel

Cette année d'alternance a été très enrichissante. Je suis ravie d'avoir choisi cette voie et cette entreprise.

Toute l'équipe de l'agence Lukas m'a beaucoup apporté, que ce soit en terme de technique ou sur des points plus personnel.

#### *Sur le plan personnel :*

La vie professionnelle m'a enseignée à gérer mon stress, à m'affirmer grâce aux formations et à sortir de ma zone de confort.

L'équipe m'a permis de m'endurcir, mais elle m'a aussi rendu plus autonome et polyvalente. Dans certaines situations j'ai dû être autodidacte, ce qui m'a permis une meilleure mémorisation des manipulations délicates.

Mes collègues m'ont aussi inculqué l'esprit et le travail d'équipe.

#### *Sur le plan technique :*

Je me suis améliorée dans la création de site en découvrant de nouveaux outils, comme Elementor.

Cependant, travailler avec un développeur au début de ma prise de poste n'était pas négligeable. Il m'a permis d'en apprendre bien plus sur ce métier, lors de mes deux demi-journées d'immersion.

J'ai également appris à gérer mon temps et aller au bout d'un projet, grâce à cette liberté qui m'a été attribuée. J'ai dû prendre des décisions et être force de proposition, pour aider au mieux l'équipe.

Il a également été nécessaire de rendre compte de mon travail à mon responsable, le plus souvent possible, afin qu'il puisse suivre mon avancée dans mes tâches. Je lui demandais conseil, que lorsque cela été nécessaire.

J'ai pu développer plus en profondeur le sens de la relation client (qui selon moi est primordiale dans ce métier), grâce au fait de décrocher le téléphone, lorsque mes collègues n'étaient pas disponibles.

## **VI. Point sur l'entreprise**

### **1. Relations humaines**

L'agence étant de petite taille, les présentations entre les différents salariés ont été rapide. J'ai d'ailleurs rencontré toute l'équipe à mon arrivée, en septembre 2018.

J'ai effectué deux demies-journées pendant les vacances d'été, afin que l'on puisse me présenter l'entreprise, leur manière de faire et de fonctionner, m'expliquer les tenants du poste que j'allais occuper ainsi que mes futures responsabilités.

Par la suite, l'équipe a su prendre le temps de m'expliquer mes tâches et m'aider lorsque cela été nécessaire. Le travail de groupe étant de rigueur.

Lors de mes premières formations, madame Elodie Grand a eu la gentillesse de prendre le temps de me former et de m'emmener sur les lieux de formations (Cergy, Nanterre, Meaux ou encore Melun), ainsi que de me présenter aux clients.

Le gérant, d'un naturel patient et compréhensif, m'a permis de prendre rapidement mes marques et de travailler de manière efficace, grâce à la confiance qu'il m'avait accordé.

De plus, lors d'un évènement de drone, monsieur Boyadjis m'a demandé de les accompagner, afin de les aider à s'organiser sur place.

## 2. Points positifs et négatifs de l'entreprise

### *Points positifs :*

C'est une entreprise qui a le potentiel de former ses salariés en interne. L'agence possède de très bon formateurs, très professionnels et sérieux. L'équipe est accueillante et aimable.

Côté matériel, j'ai eu la chance de travailler sur deux écrans pour m'organiser dans mon travail, ainsi que la possibilité d'avoir tous les logiciels dont j'avais besoin.

En cas de problème, je pouvais relayer l'information à un responsable ; même s'il n'était pas physiquement à l'agence, nous savons qu'il existe un suivi des tâches.

### *Points négatifs :*

Il y a un débit Internet insuffisant qui entrave notre travail. Lors de réunions ou de formations au sous-sol, la connexion n'était pas adéquate.

J'ai été autonome dans certaines tâches, mais j'aurais souhaité approfondir et donc aboutir certains de mes projets. Je pense que si j'avais été suivi d'un professionnel du web, j'aurais pu d'avantage m'améliorer et acquérir de plus amples connaissances.



### 3. Recommandations à l'entreprise

Je préconise à l'agence Lukas de garder un contact privilégié avec les clients en contrat de maintenance.

Ce qui permettrait de mettre à jour régulièrement le fichier client. Il serait intéressant d'agrémenter ce fichier, d'informations essentielles sur le client, tel que le nom de l'interlocuteur responsable du site et des éléments à savoir absolument avant de les joindre, comme par exemple un événement particulier.

Ceci afin de leur montrer que l'agence est toujours présente pour les conseiller.

Je conseille fortement à mon responsable de passer à la fibre cette été, afin de gagner du temps et donc de l'argent.

Je vous incite également de faire un tri dans les hébergements LUKAS, afin d'avoir plus de place pour les prochains site, mais aussi pour éviter tout problème.

Concernant mon travail, un fichier regroupant toutes mes tâches se trouve sur le réseau de l'agence et accessible par mes collègues à n'importe quel moment. Mes tâches sont rangées dans un tableau, regroupant ce qui a été fait, ce qu'il reste à faire et éventuellement des remarques particulières.

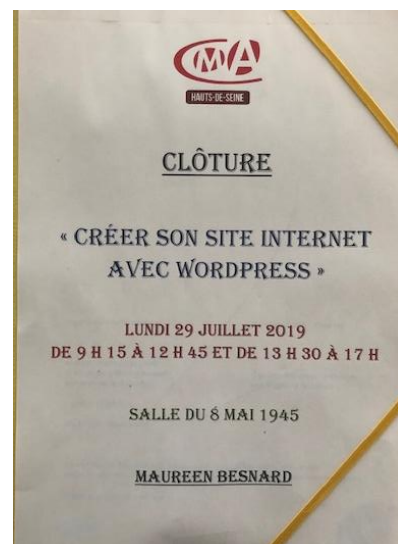
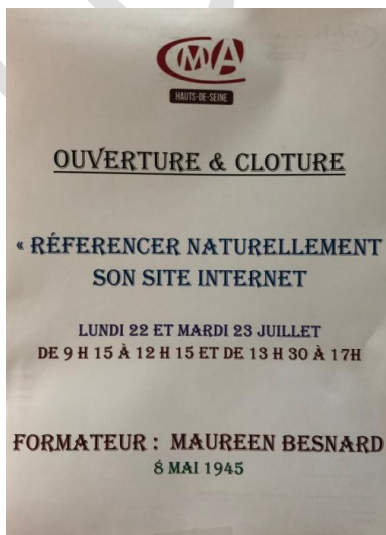
## VII. Conclusion

Pour conclure, quand une entreprise ou une association fait appel à une agence web, elle a besoin d'aide et d'écoute. Ce n'est pas de "simplement" lui créer un site. Nous devons produire un moyen de communication, qui doit être en accord avec l'image et le message que le client souhaite transmettre. Nous devons prendre conscience que nous lui faisons une partie de sa e-réputation, que le site va suivre l'évolution de l'entreprise et donc la vision du gérant. Nous devons donc toujours être là, pour conseiller et aider le client dans sa prise de décision. Il faut donc tisser un lien de confiance avec ce dernier, afin de pouvoir lui dire "non" si sa demande va à l'encontre des règles de la W3C.

Au cours de cette année, je me suis rendue compte qu'un certain nombre d'outils sont à notre disposition sur Internet, afin d'être visible sur le web : les réseaux sociaux, les CMS, le référencement naturel, etc. C'est pourquoi l'agence Lukas a mis en place plusieurs formations, afin de faire connaître ces nouveaux moyens de communication.

J'ai pu évoluer dans un monde qui me passionne énormément et pour lequel je me suis investie tous les jours. C'est un travail qui me permet de faire ce que j'aime. Je rencontre et j'aide des personnes venant d'horizon différents. Etre formatrice a été pour moi une nouvelle expérience.

Je souhaite vraiment continuer dans cette voie. Le métier "Web Designer" est devenu plus que jamais une vocation.



## Sitographie

Site internet : Lycia DIAZ, *Migrer son site WordPress facilement avec Duplicator*, WP Formation

Site internet : Lycia DIAZ, *OceanWP : le mode d'emploi*, WP Formation

Site internet : Hans BRAXMEIER, *Plus de 1 million d'images libres de droit*, Pixabay

Site internet : Answer The Public, *Free Visual Keywords*, Answer The Public

Site internet : Philippe BOYADJIS, *Agence Web Melun*, LUKAS

Site internet : OVH

Site internet : Google Analytics

Site internet : Google Trends

Site internet : Search Console

## Annexes

CONFIDENTIEL

## Résumé

La création de site web est devenue tendance ces dernières années. En effet, c'est un nouveau moyen de communication très prisé, par les entreprises qui souhaitent être visible sur le web.

L'agence Lukas, localisée à Melun, m'a formé cette année afin que je devienne développeuse web. A l'origine, la société était un organisme de formation. Par la suite, ils ont diversifié leur activité, afin de répondre aux besoins de leurs clients. De là est née l'agence web.

Les différentes tâches que j'ai réalisé cette année, me permettent de suivre un projet web du début à la fin. J'ai commencé par créer des sites sur WordPress, en partant du rendez-vous client jusqu'à la mise en ligne, en passant par le référencement naturel, puis de la maintenance. J'ai également eu la chance de dispenser des formations, afin que des artisans puissent créer leur propre site et le rendre visible sur le web.

J'ai appris qu'il existait énormément d'outils multimédia. Ces outils sont mis à notre disposition, pour aider au mieux nos clients, afin qu'ils puissent faire connaître leur activité sur Internet.

Mots-clés : Développeuse, Site web, Référencement naturel, Maintenance, Formations multimédia.

## Summary

Website creation has become trendy in recent years. Indeed, it is a new means of communication very popular, by companies who wish to be visible on the web.

The agency Lukas, located in Melun, trained me this year so that I become a web developer. Originally, the company was a training organization. Subsequently, they diversified their business to meet the needs of their customers. From there was born the web agency.

The different tasks that I realized this year, allow me to follow a web project from beginning to end. I started by creating sites on WordPress, starting from the client appointment until the setting on line, by way of the natural referencng, then of the maintenance. I also had the chance to provide training, so that craftsmen can create their own website and make it visible on the web.

I learned that there are a lot of multimedia tools. These tools are at our disposal, to best help our customers, so that they can make their business known on the Internet.

Keywords : Developer, Website, SEO, Maintenance, Multimedia training.