

**Alban DURAND**

**Tuteur de stage : Serge CHAUDY**

**Maître de stage : Gregory BIANCHI**

**Institut INGEMEDIA - 2012**

**RAPPORT DE STAGE**

**L'Encre Noire**

## REMERCIEMENTS

Avant de commencer ce rapport, je voudrais remercier Laurent Basso de m'avoir permis de faire mes premières armes au sein d'une agence web en acceptant de me prendre, et tous les membres de L'Encre Noire qui ont rendu ces trois mois de stage le plus agréable possible.

Je tiens notamment à saluer Jérémy sans qui je serais peut-être toujours bloqué sur la première planète de The Old Republic, il m'aura permis de mieux avancer dans ce jeu qui a été ma bouffée d'oxygène au cours de ces trois mois.

Je suis au final très heureux d'avoir connu cette expérience et une part du mérite en revient sans l'ombre d'un doute à la très bonne ambiance qui régnait dans l'entreprise, à la bonne humeur de chacun malgré la pression des projets à boucler.

Merci à vous tous.

## Sommaire

<b>I - L'ENTREPRISE</b>	<b>4</b>
1) Présentation	4
2) Effectif	4
3) Les atouts	5
4) Les inconvénients	6
5) Les perspectives	6
<b>II - MON ACTIVITÉ</b>	<b>8</b>
1) Mon rôle au sein de l'entreprise	8
2) Les objectifs	8
3) Mes productions	8
a) Premier site internet	8
b) Deuxième et troisième site internet	10
c) Les missions ponctuelles	12
4) Les outils à ma disposition	14
5) Les difficultés rencontrées et les solutions apportées	14
6) Bilan du stage	15
<b>III - PROBLÉMATIQUE</b>	<b>16</b>
1) Bref historique et évolution d'Internet et des agences de communication	16
2) Introduction d'une étude de cas	17
3) Redéfinition de l'entreprise	17
4) Restructuration économique	19
5) Les freins et les solutions à apporter	20
<b>Bibliographie</b>	<b>22</b>
<b>Index</b>	<b>23</b>
<b>Annexe 1 - Résumé du premier mois de stage</b>	<b>24</b>
<b>Annexe 2 - Résumé du deuxième mois de stage</b>	<b>25</b>
<b>Annexe 3 - Résumé du troisième mois de stage</b>	<b>27</b>

# I - L'ENTREPRISE

## 1) Présentation

L'Encre Noire est une agence web basée à Saint-Raphaël et créée en 2002 par Laurent Basso. Ses domaines d'expertise sont très diversifiés, on y trouve le print, la conception d'identité visuelle, le conseil en stratégie de communication ou encore la réalisation web.

## 2) Effectif

À mon arrivée dans l'entreprise, celle-ci était composée de six salariés et lorsque je suis parti, ils n'étaient plus que quatre. En effet, deux membres ont subi un licenciement économique, L'Encre Noire se trouvant dans une mauvaise passe à ce moment là.

Les membres sont partagés dans divers pôles : le pôle création graphique, le pôle développement, et le pôle commercial et administratif. Suite aux licenciements, on ne compte plus ainsi qu'un membre dans le pôle développement et un autre dans le pôle création graphique.

Dans la conjoncture actuelle, puisque avoir un salarié à temps plein coûte trop cher, l'entreprise embauche de manière régulière des stagiaires afin de soulager du mieux possible le travail des employés, ceci coûtant peu voire pas du tout d'argent. Lors de mon stage, j'ai pu rencontrer moi-même deux autres stagiaires, un premier spécialisé plutôt dans le domaine commercial et un autre travaillant la plupart du temps sur le community management d'un site important de la boîte.



### 3) Les atouts

L'Encre Noire existant depuis une dizaine d'années, elle bénéficie ainsi d'une large expérience qui témoigne pour elle. Par ailleurs, les agences web se sont multipliées ces dernières années et il est donc nécessaire de se démarquer du lot. C'est ce que L'Encre Noire tente de faire en prônant sa passion du design, en essayant d'incorporer cette variable du mieux possible dans les projets dont elle a la charge. Il est pertinent de noter que Laurent Basso a fondé son entreprise à la fin de ses études qui ont été conclues par trois années en Institut Européen de Design.

De plus, L'Encre Noire peut s'appuyer sur une clientèle fidèle puisque elle collabore depuis quelques temps avec le groupe Thalgo (spécialisé dans le produit cosmétique), travaillant sur de nombreux sites internet de ce dernier. J'ai moi-même eu à réaliser un site internet pour une des premières clientes de l'entreprise, preuve que L'Encre Noire est capable d'instaurer une relation de confiance dans la réalisation de ses projets.

Enfin, l'entreprise mise également sur des projets un peu plus personnels, notamment le site internet All Sports Contact. En effet, les membres de l'entreprise sont tous amateurs de sports et ont ainsi allié leur passion du sport et du design avec leur savoir-faire pour créer un réseau numérique destinés aux sportifs professionnels et recruteurs. C'est un bon moyen de pouvoir générer des revenus supplémentaires et de s'affranchir d'une certaine clientèle si cela s'avérait nécessaire.

La boîte dispose également d'une très bonne visibilité sur Internet, bénéficiant d'un site vitrine arrivant en tête ou en première page dans les moteurs de recherche avec certains mots-clés en relation avec leur domaine d'activité accompagnés du mot-clé « Saint-Raphaël », ce qui n'est pas négligeable si elle souhaite attirer des clients préférant s'offrir les services d'une agence web au niveau local, peut-être pour une meilleure confiance.



Site internet de LA Encre Noire

En termes de productivité dans le domaine du développement, l'entreprise a la chance de posséder un CMS (système de gestion de contenu) créé par elle-même, ce qui lui permet d'avoir une meilleure productivité dans la réalisation de sites internet, la structure globale existant déjà.

#### 4) Les inconvénients

Il peut exister toutefois aujourd'hui certains freins à la croissance de l'entreprise. Comme dit précédemment, elle traverse à l'heure actuelle une mauvaise passe financière puisqu'elle a dû se séparer de deux de ses membres (soit un tiers de l'effectif).

Ceci peut être imputé tout d'abord à la crise économique au cœur de l'actualité ces dernières années. En effet les entreprises ne placent plus forcément l'établissement d'une stratégie de communication ou la création d'un site internet en tête de leurs priorités ou elles cherchent le prestataire le moins cher possible au détriment de la qualité, ceci impactant directement sur les contrats obtenus par L'Encre Noire.

Hormis cela, quelques clients n'ont pas payé ce qu'elles devaient à l'entreprise, parfois depuis de nombreux mois, créant ainsi un trou dans la trésorerie non négligeable.

Enfin, comme dit dans la présentation de l'entreprise, cette dernière évolue dans de nombreux domaines. Or le plus grand risque est de voir ses forces s'éparpiller dans différents projets, d'autant plus avec un effectif réduit, causant ainsi une baisse de la productivité et un ralentissement de l'activité.

#### 5) Les perspectives

Malgré une très bonne activité depuis sa création (L'Encre Noire a doublé son chiffre d'affaire chaque année depuis 2002), l'entreprise rencontre aujourd'hui son premier creux et doit s'adapter pour combattre au mieux les difficultés imposées.

La première chose faite a été le licenciement économique, ce qui est une bonne solution à court terme mais peut-être moins à plus ou moins long terme. Il pourrait être judicieux de reconsidérer tous les domaines d'expertises afin de les réduire à un nombre plus raisonnable pour pouvoir se focaliser plus sereinement sur ceux qui auront été gardés.

Quoi qu'il en soit, L'Encre Noire peut s'appuyer sur son identité et son expérience pour

tenir la route durant cette mauvaise période et devrait être capable de reprendre une bonne croissance une fois que les entreprises externes seront plus tranquilles financièrement parlant. Aujourd'hui, il reste encore un énorme marché potentiel à saisir.

## II - MON ACTIVITÉ

### 1) Mon rôle au sein de l'entreprise

J'ai rejoint L'Encre Noire en tant que développeur web sous la direction de Grégory Bianchi qui m'a indiqué les projets sur lesquels travailler et qui m'est venu en aide lors de problèmes technique.

Cependant, j'avais au final une assez grande autonomie dans mon travail, ce qui n'était pas pour me déplaire car cela devait me forcer à faire preuve d'initiative et d'imagination dans mes projets, tout en restant dans les limites imposées par ces projets.

### 2) Les objectifs

Dans la convention de stage, il a été établi que mes principaux objectifs étaient l'appréhension d'un site internet dans sa globalité, l'acquisition de la stratégie digitale et la réalisation d'un projet à définir.

Grâce à mes différents travaux, à mes connaissances théoriques acquises en cours, mes précédentes expériences professionnelles et personnelles, et avec beaucoup d'observation sur le fonctionnement de l'entreprise, je pense avoir su concrétiser ces objectifs.

### 3) Mes productions

En tant que développeur web, j'ai travaillé principalement sur des sites internet. Je me suis au total occupé de trois sites, le premier destiné à une artiste peintre que j'ai du créé de A à Z et les deux autres étant des refontes de sites flash.

#### a) Premier site internet

La cliente possédait un site réalisé par L'Encre Noire il y a plusieurs années et était intégralement en Flash. Ma mission a été de créer un nouveau site, plus moderne (aussi bien dans les technologies utilisées que dans l'interface graphique) mais capable de retranscrire un minimum l'univers de l'artiste comme le faisait le précédent.





LA ancien site internet

La directive fondamentale était de réaliser ce site internet sur la plateforme de micro-blogging Tumblr, afin d'apporter un aspect communautaire qui semble légitime pour une artiste souhaitant faire partager ses œuvres sur le web.

Connaissant très peu cette plateforme et n'ayant jamais travaillé dessus, il fut nécessaire d'effectuer en premier lieu un travail de reconnaissance du système, d'en comprendre la logique et le fonctionnement. Cette première tâche réalisée, il m'a fallu me documenter sur l'API propre à Tumblr pour savoir quelle démarche adopter dans le développement du site.

Ainsi, apprenant qu'on ne pouvait utiliser de langage communiquant avec le serveur (le PHP notamment) puisque Tumblr ne le permet pas, j'ai décidé de développer le site avec Javascript et son plugin jQuery en complément de l'architecture basique en HTML5 et CSS3.

Tout au long de la production, j'ai dû faire un énorme apprentissage de Javascript, ayant une maîtrise assez succincte de ce langage jusqu'à alors, ce qui m'a coûté énormément de temps. L'autre difficulté a été de travailler avec l'éditeur de Tumblr, obligeant à mettre tout le code sur une page (aussi bien CSS que Javascript) et mettant un certain temps à mettre à jour le site, ce qui m'a coûté beaucoup de temps également.



La première étape de la production a été le choix et l'achat d'un template que j'aurais à adapter par la suite. Ensuite, j'ai reproduit la même architecture que sur l'ancien site puis ai commencé à modifier l'interface graphique du template tout en tentant de garder la principale fonctionnalité (galerie de photos avec diaporama).

Une fois l'interface terminée, j'ai ajouté tout le contenu de l'ancien site puis ai rédigé un mini-tutoriel à l'attention de la cliente pour qu'elle soit capable par elle-même de le gérer. Ce projet a duré environ un mois a été ponctué par plusieurs rendez-vous avec la cliente afin de faire un point sur l'avancement et de recueillir ses impressions, ses critiques et ses envies sur la suite à donner.

Ce premier travail m'a permis d'apprendre à réaliser un site en relation directe avec le client et à devoir me soumettre parfois à sa volonté quand c'était possible mais fut également très enrichissant sur le plan technique puisque j'ai pu apprendre énormément en Javascript, langage dont je ne saurais me passer aujourd'hui.

Adresse du site internet : <http://catherine-aelion.com>

## b) Deuxième et troisième site internet

Mes deux autres principales missions ont été la reproduction à l'identique de deux sites internet mais dans un langage de programmation différent. Chacun m'a pris environ un mois.

Le premier était un site réalisé en flash et j'ai dû le reproduire avec PHP et Javascript

en partant du CMS de L'Encre Noire. Ainsi la première tâche et la plus importante fut l'apprentissage du fonctionnement de ce CMS afin de pouvoir développer par la suite selon la logique d'organisation de ce dernier.

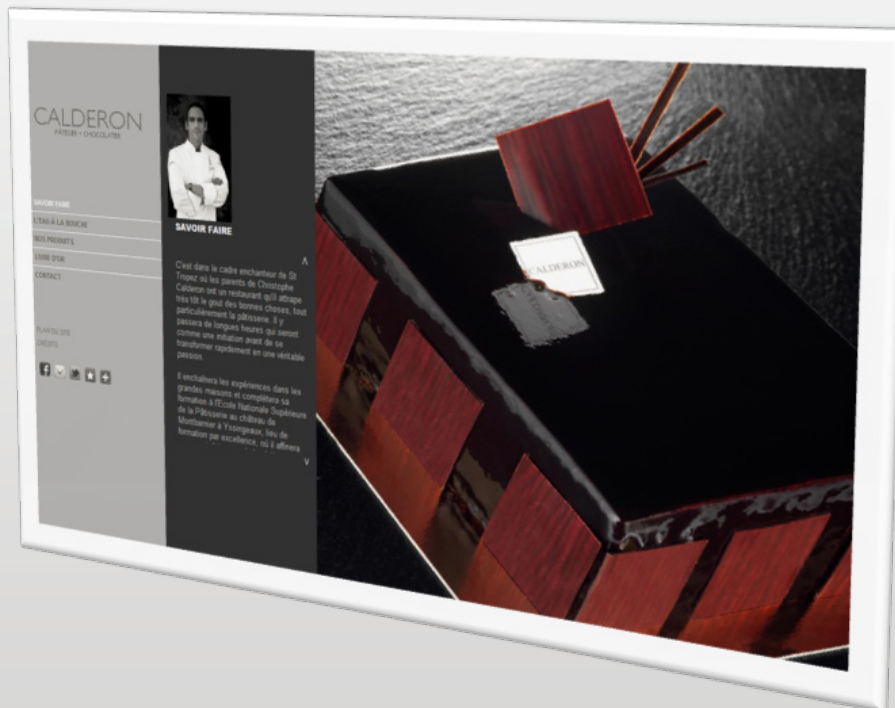
Une fois cela fait, j'ai en premier lieu recréé la structure générale du site puis ai ensuite développé chaque page à la fois. La difficulté a été de refaire des animations flash à l'aide de Javascript sans pouvoir utiliser le plugin jQuery qui aurait rendu les choses beaucoup plus rapides. Il m'a été interdit d'utiliser jQuery pour la simple et bonne raison que cela aurait causé des problèmes de compatibilité avec les navigateurs les plus anciens.



Lorsque j'ai terminé le développement de toutes les pages, le développeur web a vérifié que tout était en ordre (structure, contenu, interface graphique, bug) puis a validé le projet. Aujourd'hui encore, cette nouvelle version n'est pas encore en ligne car l'entreprise doit prendre contact avec les clients pour un ajout de contenu.

Le second site internet était une vitrine et une boutique en ligne pour un chocolatier. Ma démarche fut identique au projet précédent jusqu'à un certain point. Il se trouve que la première version n'était pas totalement aboutie puisqu'il manquait certaines fonctionnalités, notamment la création et la validation du panier, essentiel pour le site, et comportait de nombreux bugs de chargement causant des problèmes au niveau de l'interface.

Ainsi, j'ai une fois encore utilisé PHP et Javascript (toujours sans l'aide de jQuery) pour le développement en vue du remplacement du langage Java. J'ai pu m'aider de ce qui était déjà



Ce fut le projet le plus difficile mais également le plus intéressant lors de mon stage car il comportait de nombreuses contraintes, notamment au niveau du design. Mais j'ai pu surmonter la plupart de ces problèmes grâce aux compétences acquises lors des précédents travaux. De plus, j'ai du travailler la moitié du temps sur ce site sans aucune aide de mon maître de stage qui fut en congé paternité plusieurs jours.

J'ai néanmoins pu terminer une très grande majorité du site, le seul élément manquant étant le paiement du panier dont je n'étais pas chargé et le seul élément incomplet étant le paiement par Paypal car il me restait peu de temps pour savoir l'intégrer parfaitement.

Au final, je reste satisfait de ce que j'ai accompli sur ce projet car il m'a permis de mettre en application l'ensemble de mes connaissances et de faire un bilan général de tout ce que j'ai appris précédemment. J'ai pu me rendre compte que le développement d'un site marchand sans l'aide d'un CMS tel que Prestashop n'est pas une chose aisée mais c'est quelque chose d'autant plus passionnant et surtout gratifiant lorsqu'on touche au but.

### c) Les missions ponctuelles

Entre de gros projets ou lors de périodes un peu plus calmes, je me suis vu confier diverses

petites tâches à exécuter le plus rapidement possible (relativement aux projets en cours et à venir). Ma première mission a été la réalisation d'une bannière en Flash pour la RMTT dans le but de promouvoir son nouveau service Mistral Direct.

Avec les conseils et directives du pôle création, j'ai tout d'abord dessiné sur feuille un storyboard de l'animation puis l'ai soumis à validation. Une fois le storyboard approuvé, la création m'a fourni les images nécessaires pour la réalisation.

À chaque étape du storyboard animée, le pôle création et mon maître de stage ont vérifié que tout était en règle et m'ont indiqué les modifications à faire s'il y en avait avant de poursuivre. Une fois l'animation terminée, elle fut soumise à l'approbation du chef de projet (Laurent Basso) qui l'a transmise au client. Suite à son retour, j'ai dû procéder à quelques légères retouches avant validation définitive.



Outre cette création, il m'est arrivé comme tout bon stagiaire de faire du détournage pour une entreprise de BTP souhaitant mettre en ligne sur son site internet un simulateur de façade. J'ai donc dû détourner une partie de l'image qu'ils voulaient rendre interactive et lui appliquer différents tons de couleurs d'après certaines références de peintures, ce qui fut assez difficile à reproduire.

Il m'est également arrivé de travailler pour le site All Sports Contact, mon objectif étant de faire un listing des clients potentiels en fouillant différents sites internet en rapport avec le sujet.

#### 4) Les outils à ma disposition

On pourrait définir l'espace de travail comme un open space, personne n'ayant de bureau clôt. Lors de mon premier jour, on m'a donné un poste à formater pour pouvoir ensuite installer les logiciels utilisés par l'entreprise.

Je n'ai pas été décontenancé par ces derniers puisque il s'agissait majoritairement de ceux de la gamme Adobe (Dreamweaver pour le développement et Photoshop pour l'infographie) donc je n'ai rencontré aucun problème d'adaptation à ce niveau là.

La seule variante par rapport à ma façon de travailler était le serveur local fonctionnant avec EasyPHP alors que j'utilise Wamp personnellement mais le fonctionnement étant quasiment identique, ce ne fut pas un handicap.

Enfin, j'ai, pour chaque projet web, utilisé le logiciel IETester dans un souci de compatibilité de CSS entre les différents navigateurs. C'est un type de logiciel que je n'avais jamais utilisé auparavant et qui fait maintenant parti des indispensables pour ma part.

#### 5) Les difficultés rencontrées et les solutions apportées

Le premier obstacle fut la découverte de l'entreprise et l'intégration en son sein. En effet, étant de nature timide, j'ai du surmonter mes craintes pour me sentir à l'aise parmi les autres membres, ce qui m'a pris finalement un mois.

Les autres difficultés étaient plus d'ordre technique. En effet, comme expliqué auparavant dans le détail de mes missions, je devais utiliser très souvent le langage Javascript, langage que je connaissais assez succinctement. Cela m'a demandé énormément de recherche et d'apprentissage pour me mettre au niveau souhaité afin de mener à bien mes projets. C'est un procédé qui m'a coûté beaucoup de temps puisque je devais sans cesse apprendre, me confrontant chaque fois à une situation différente dans l'avancement de ces projets.

Toutefois, je suis très content d'avoir été confronté à ce problème puisque cela m'a permis d'étendre mes connaissances et d'enrichir mon savoir-faire. Ce stage n'aurait eu que très peu d'intérêt si ça n'avait pas été le cas.

Finalement, je pense que le plus grand défi aura été d'essayer de rendre chaque site sur

lequel j'ai travaillé le plus compatible possible avec l'ensemble des navigateurs, ce qui n'est pas une mince affaire quand on doit compter avec des navigateurs aussi dépassés qu'Internet Explorer 6. Outre mes recherches personnelles, mon maître de stage m'a été d'un grands secours à ce niveau, m'apprenant quelques petites subtilités au niveau de la compatibilité.

## 6) Bilan du stage

D'abord sous pression à l'idée de véritablement mettre les pieds pour la première fois dans le monde professionnel, je ressors finalement satisfait de cette expérience.

J'ai pu, tout au long de ces trois mois, apprendre énormément techniquement mais j'ai également appris personnellement et je sais que tout cela me sera bénéfique dans le futur, tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel.

J'ai adopté une méthode de travail et plus particulièrement de développement que je tiens à conserver dans mes futurs projets, j'ai appris à travailler en autonomie et à surmonter des problèmes devant lesquels j'aurais pu abandonner ou trouver la solution de facilité auparavant sans cette pression du résultat.

Au travers de ce stage, je pense donc avoir atteint les objectifs fixés dans la convention. Par ailleurs, il m'aura aussi beaucoup appris sur le fonctionnement d'une agence web et sur son secteur d'activité plus généralement. Cela m'a apporté énormément d'éclaircissements sur la voie que je veux suivre professionnellement. Même si travailler dans une agence telle que L'Encre Noire n'est pas ce que je souhaite étant donné que je souhaite m'investir dans des projets plus novateurs et plus avant-gardistes technologiquement parlant, je garde finalement un très bon souvenir de ce stage et des personnes avec qui j'ai eu l'occasion de travailler.

## III - PROBLÉMATIQUE

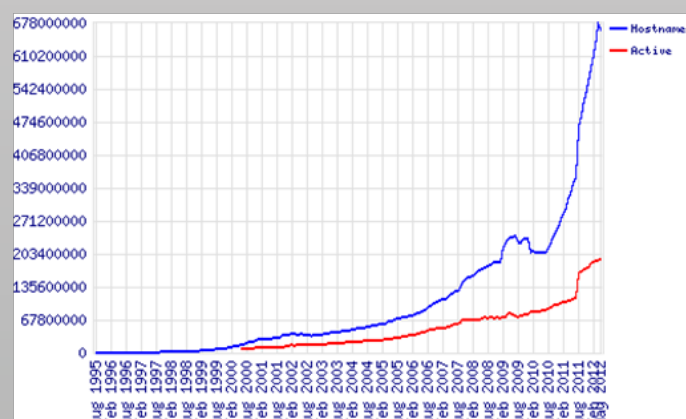
### 1) Bref historique et évolution d'Internet et des agences de communication

Depuis son ouverture au grand public au cours des années 1990, Internet a connu une évolution fulgurante. S'apparentant d'abord à une jungle virtuelle avec l'absence de codes permettant aux utilisateurs peu nombreux alors d'y trouver tout et n'importe quoi, Internet a commencé à adopter certains standards, à se réglementer. Avec le nombre d'internautes augmentant constamment, les entreprises y ont vu une grosse opportunité commerciale avec ce nouveau marché et ont commencé à investir la toile.

L'arrivée d'acteurs importants sur le web a ainsi provoqué logiquement l'apparition d'agences web et la naissance des métiers du web (webmaster, développeur, webdesigner, etc). Par conséquent, il en a résulté mécaniquement de la présence d'une concurrence dans ce secteur.

Initialement, la mission d'une agence web était la création d'un site internet. Mais la venue de plus en plus d'acteurs sur la toile, l'évolution de plus en plus rapide des technologies du web et des usages des internautes ont forcé ces agences à étendre leur champ d'activité, ne s'occupant plus uniquement de la construction d'un site internet mais gérant par exemple le web marketing, le community management, le référencement, etc. Toutefois, quelques agences de communication traditionnelles ont fini par emboîter le pas à ces agences spécialisées, créant un département spécifiquement dédié à Internet.

Lors de ces dernières années, Internet a connu une importante démocratisation grâce à l'apparition d'ordinateurs à relativement bas coût avec les netbooks notamment, accélérant ainsi la croissance du marché informatique, et l'accès à l'internet illimité de plus en plus répandu. Dans cette conjoncture, le nombre de sites internet dans le monde n'a cessé d'augmenter comme l'atteste ce graphique de Netcraft, société spécialisée dans la sécurité informatique, réalisé dans le cadre d'une enquête mensuelle.





Par conséquent, l'activité d'une agence web est devenue plus que primordiale avec une demande en constante augmentation qui doit être imputée notamment au développement du e-commerce, les entreprises y voyant une nouvelle opportunité pour gonfler leur chiffre d'affaire.

## 2) Introduction d'une étude de cas

À l'heure actuelle, il suffit de faire une simple recherche sur le web pour se rendre compte à quel point le nombre d'agences web est important. Avec cette concurrence de plus en plus rude et étant donné la conjoncture économique actuelle, il est devenu plus que jamais fondamental pour une agence d'être capable de se démarquer de ses adversaires au risque de disparaître. En partant de l'exemple d'une agence telle que L'Encre Noire, nous allons essayer de trouver la meilleure stratégie d'adaptation pour être capable de survivre dans les circonstances actuelles malgré les menaces internes et externes existantes.

Tout d'abord, nous devons poser les bases de notre entreprise. C'est une TPE (= Très Petite Entreprise, englobe les entreprises de moins de 20 salariés) avec une dizaine d'années d'existence, implantée en France dans un secteur géographique très concurrentiel. Elle est spécialisée dans divers domaines : la création et le suivi de sites internet, la stratégie de communication web et print, le plan marketing, la réalisation d'identité visuelle, le référencement et le community management.

À travers ce processus, il est nécessaire de se poser plusieurs questions : quelles cibles visons-nous, quelle est notre valeur ajoutée, dans quel domaine sommes nous le plus performant, etc. Nous devons également faire une évaluation de notre entreprise par rapport à son identité, son organisation de travail, son effectif, mais également une évaluation du marché, des attentes du client et de la concurrence.

## 3) Redéfinition de l'entreprise

Étant donné que notre entreprise ne compte que quelques salariés (deux développeurs, deux infographistes, un chef de projet et un responsable de communication) et que notre champ d'expertise est très grand, nous risquons de perdre en productivité en travaillant sur plusieurs projets différents en même temps. Il est donc nécessaire dans un premier temps de réduire ce champ. Puisque notre mission était initialement la création de sites internet et vu le grand potentiel du marché de l'internet, il serait judicieux de se concentrer uniquement sur les

domaines en rapport avec le web : création et maintenance de sites, création de sites mobile et référencement. Cela nous permettra d'être plus en éveil dans notre domaine, plus compétents, de mieux cibler notre clientèle et de proposer une offre claire.

Vis-à-vis des clients, nous renverrons également une image positive de part cette clarté, les compétences et l'expérience mises en avant. Aujourd'hui, la plupart des agences de communication proposent de nombreux services identiques et il est facile de s'y perdre. En réduisant notre offre, nous nous distinguons déjà par rapport à la concurrence en proposant quelque chose de simple que nous serons capable de défendre plus facilement.

En accord avec le domaine choisi, nous devons mettre l'accent sur notre identité qui constitue un des éléments les plus importants pour se vendre. En effet, cette identité est le reflet de l'entreprise, de ses compétences et de son savoir-faire. Il serait difficile de faire croire à un client que l'on puisse être capable de lui réaliser un site optimisé et rentable si l'on n'est pas capable de faire de même pour nous-mêmes. Cette identité se construit par plusieurs choses : les valeurs et principes de l'entreprise, l'identité graphique et l'expérience.

En effet, outre l'offre proposée, le client peut être sensible à ce que dégage une entreprise. Il sera peut-être plus enclin à se tourner vers une agence qui met l'accent sur la relation avec lui, qui adopte un ton plus personnel et moins froid que l'on pourrait retrouver dans des entreprises de grande taille. L'identité graphique doit être capable d'illustrer les valeurs et le domaine d'activité de l'agence tout en mettant en exergue ses compétences dans le domaine de la communication. Enfin, il est nécessaire de mettre en avant l'expérience de l'agence dans le web. Une existence d'une dizaine d'années dans ce domaine est un plus non négligeable qu'il est primordial de mettre en valeur afin de prouver aux clients de quoi nous sommes capables. L'idéal serait de mettre en ligne un portfolio par le biais de notre site internet, servant donc de vitrine virtuelle.

Il faut désormais déterminer notre cible. Puisque nous sommes une TPE, il serait difficile de gérer des projets de grande envergure commandés par d'importantes entreprises. C'est pourquoi nous devons nous concentrer sur les PME et les particuliers, qui constituent par ailleurs la majeure partie des clients potentiels et cela pour plusieurs raisons.

Il est devenu presque indispensable aujourd'hui de se créer une e-réputation, d'être identifiable sur Internet. Ainsi, plutôt que de renvoyer involontairement une mauvaise image de soi à cause par exemple des réseaux sociaux, autant créer son propre site ou blog. La plupart des recruteurs aujourd'hui opèrent des recherches numériques sur les candidats leur ayant fait parvenir un CV, par conséquent un site internet consacré à soi-même peut être une bonne occasion de se vendre.

L'autre élément est le développement du e-commerce comme dit précédemment. Ce secteur connaît actuellement une très forte croissance comme l'atteste le chiffre d'affaire total au premier trimestre 2012 s'élevant à 11 milliards d'euro dévoilé par la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), soit autant que sur toute l'année 2006. Ce résultat est à imputer à l'augmentation du nombre de site commerciaux (104 100, 18 800 en plus par rapport à l'année précédente) et la méfiance moindre des internautes que par le passé. Les entreprises sont ainsi plus désireuses d'avoir leur propre site internet afin de bénéficier d'une meilleure exposition commerciale et d'obtenir un canal de revenus supplémentaire.

#### 4) Restructuration économique

Maintenant que nous avons posé les bases de notre agence, il faut en revoir son organisation pour qu'elle soit économiquement le plus viable possible dans le contexte de crise actuel et face à la concurrence. De plus, le fait d'avoir réduit notre champ d'expertise nous contraint normalement à travailler sur moins de projets, diminuant donc logiquement nos revenus.

Nous allons d'abord nous intéresser à l'effectif de l'agence puisque la masse salariale constitue la charge la plus importante pour une entreprise. Suite à la restructuration de notre domaine d'activité, il faut déterminer comment l'optimiser. Notre principale mission étant de créer des sites internet, nous ne pouvons pas nous passer de nos développeurs, ni de notre chef de projet et non plus de notre responsable de communication. Ce sont nos deux infographistes qui posent problème.

Chaque projet est différent, par conséquent chaque identité visuelle est différente. Dans notre volonté d'apporter un travail véritablement personnel à nos clients, ce qui est un de nos atouts, nous ne pouvons nous permettre de réutiliser sans cesse les mêmes thèmes, les mêmes styles. Chaque infographiste a sa particularité, sa sensibilité et ceux au sein de l'agence ne seront pas toujours à même de répondre au mieux aux besoins d'un projet contrairement à un développeur qui fournira globalement toujours le même travail.

C'est pourquoi il est nécessaire d'externaliser cette tâche. Il semble plus judicieux de faire appel pour chaque projet à des infographistes indépendants qui correspondront au moment choisi à un projet donné. D'autre part, les salaires ne seront versés que de manière ponctuelle et non pas régulièrement comme c'est le cas en ayant des employés. Ainsi, nous sommes gagnants sur le plan comptable mais également en termes de résultat attendu puisque cette façon de procéder est également plus motivante pour l'infographiste indépendant qui a tout intérêt à faire le meilleur travail possible, dans l'éventualité d'une nouvelle collaboration.

L'autre charge importante est l'occupation des locaux puisqu'il faut prendre en compte le paiement du loyer et de l'électricité notamment. Pour remédier à ce problème, il faudrait pouvoir se séparer de ces locaux, ce qui est désormais chose possible. Il existe depuis un certain temps maintenant un concept assez original appelé « espace de co-working ». Le principe est très simple, c'est un espace où n'importe qui peut venir y travailler, que ce soit un indépendant, une start-up, ou bien même un étudiant. Ces espaces sont pour la plupart payant mais restent toutefois largement plus économiques que la location d'un bureau. Outre l'aspect pécuniaire, c'est aussi le moyen de rencontrer d'autres personnes travaillant dans le même secteur que nous. C'est un lieu de partage et d'échange capable de produire une émulation positive.

## 5) Les freins et les solutions à apporter.

Malgré tous nos efforts, il existe toujours des problèmes auxquels nous ne pouvons remédier directement. Le premier est en rapport avec la crise économique. En effet, la conjoncture n'est pas idéale pour une entreprise pour se lancer dans la création d'un site internet qui peut ne pas être rentabilisé à court terme. Les clients se font ainsi relativement plus rares. C'est dans cette optique que nous devons mettre en place une stratégie de communication optimale dans le but de vendre notre produit.

Il ne suffit pas toujours de casser les prix pour attirer les clients, il est nécessaire de leur proposer un certain niveau de qualité et c'est ce sur quoi nous devons mettre l'accent, toujours en rapport avec nos valeurs. La relation avec le client, le suivi après la concrétisation du projet, la garantie d'un produit fiable et conforme aux attentes en font partis.

Un autre problème est l'existence d'agences low-cost cassant les prix du marché et promettant un résultat identique à celui des agences habituelles. Dans ce cas, il n'y a que peu de solutions, le mieux étant de pouvoir baisser le coût des prestations à un seuil viable et d'améliorer la productivité de l'équipe afin de travailler sur plus de projets pour atténuer le poids de la baisse des facturations. Il faut pour cela s'intéresser à la partie technique de l'agence. Travaillant principalement sur la création de sites internet, il pourrait être intéressant soit de mettre au point un outil capable d'installer rapidement un site basique et de pouvoir le modifier à souhait ensuite sans devoir passer par les tâches rébarbatives ou tout simplement adopter l'utilisation d'un framework tel que Symfony ou Zend.

## 6) ... L'avenir de l'agence web

Malgré un marché en plein essor, une concurrence écrasante et une conjoncture économique défavorable nous ont forcé à nous adapter pour ne pas disparaître. Il semble que ce soit aujourd'hui une obligation pour les petites agences comme la notre.

Depuis l'apparition des premiers sites internet et des premières agences web, les usages ont bien changé et avec, les attentes des internautes. Le métier d'agence de communication n'est plus aussi viable qu'auparavant et l'avenir se situe probablement dans la spécialisation d'une branche spécifique du web. Il existe aujourd'hui tellement de technologies diverses et de supports différents qu'il devient très difficile, hormis pour les grosses agences, d'être présent sur tous les fronts.

Il ne faut pas oublier que c'est encore une activité relativement jeune, qui reste en pleine mutation et qu'il devient donc urgent de prendre certaines mesures afin de résister dans cette évolution comme j'ai tenté de le faire tout au long de cette étude de cas.

Au jour d'aujourd'hui, on ne peut se lancer dans une telle aventure sans une véritable réflexion tant l'offre semble saturée : qu'ai-je à proposer ? pour qui ? pourquoi ? qu'est-ce qui me différencie des autres ? quelle structure organisationnelle et relationnelle adopter ? Ce sont des questions que l'on doit se poser si l'on veut pouvoir émerger sur le marché du web.

À mon humble avis, la meilleure voie à suivre est celle du développement de sites internet mobile qui commencent peu à peu à remplacer les applications pour smartphones grâce à l'implantation progressive du langage HTML5. L'augmentation de l'utilisation de tablettes et de smartphones est d'ailleurs le meilleur indicatif de cette tendance.

Au final, pour subsister, une agence web à taille humaine doit avoir une identité forte, un domaine d'activité précis, une offre claire, la mise en avant d'une expérience solide et une parfaite rationalisation des coûts.

## Bibliographie

<http://www.slideshare.net/sniper078/evolution-de-linternet-et-son-impact-sur-les-prestataires-web>

<http://www.zdnet.fr/actualites/e-commerce-plus-d-achats-mais-un-panier-moyen-moins-eleve-au-1er-trimestre-39771654.htm>

<http://www.lest-eclair.fr/article/france-monde/la-montee-du-e-commerce>

<http://www.referencement-mag.fr/communication/agence-de-communication-un-marche-en-voie-devolution>

<http://www.journaldunet.com/management/expert/49455/l-agence-de-communication---es-pece-en-voie-de-disparition.shtml>

## Index

CSS3 : Langage informatique permettant d'appliquer un style de présentation à un document HTML ou XML, c'est avec ce langage qu'on définit toute la composante graphique d'un site internet

Flash : Logiciel client permettant la création et l'animation d'images vectorielles, il est nécessaire à l'utilisateur d'installer un plugin (extension) pour lire les animations Flash

HTML5 : Langage de balisage permettant de structurer architecturalement et sémantiquement le contenu d'une page web, c'est le support le plus utilisé pour la création d'un site internet

Java : Langage de programmation permettant de développer d'innombrables applications, aussi bien des logiciels que des sites internet. On peut le retrouver n'importe où, aussi bien dans sa voiture que sur son ordinateur

Javascript : Langage de programmation permettant de rendre dynamique et/ou interactif avec l'utilisateur une page web

jQuery : Bibliothèque Javascript visant à simplifier certains comportements de ce dernier, c'est à ce jour la bibliothèque Javascript la plus répandue

PHP : Langage de programmation permettant au navigateur (soit l'utilisateur) de communiquer avec le serveur d'un site internet, rendant le contenu de ce dernier dynamique. Il est notamment utilisé pour interagir avec une base de données

Tumblr : Plateforme de microblogging permettant à l'utilisateur de poster et de partager rapidement et simplement du contenu tel que du texte, des images, des vidéos, du son, etc

WYSIWYG : Acronyme de "What You See Is What You Get", interface utilisateur permettant d'obtenir en temps réel le visuel voulu par rapport à ce que l'utilisateur écrit

## Annexe 1 - Résumé du premier mois de stage

Dans le cadre de la licence TAIS CIAN, j'effectue mon stage au sein de l'Encre Noire. Cette entreprise est une agence multimédia diversifiée dans plusieurs sous-domaines qui sont les suivants : la création de sites sur mesure, la création de l'identité visuelle d'une entreprise, la réalisation de chartes graphiques, le community management, l'aide à l'utilisation d'un site internet, la réalisation de prints...

L'Encre Noire est basée à Saint-Raphaël depuis une dizaine d'années. Elle se compose d'une équipe relativement réduite puisque l'on compte 6 personnes : le chef d'entreprise Laurent BASSO qui s'occupe évidemment de la gestion de la boîte, le management de l'équipe et le suivi global des projets ; on compte un responsable commercial chargé de démarcher et de rester en contact avec la clientèle ; et nous avons enfin 2 graphistes et 2 développeurs. Néanmoins, il est important de noter qu'à cause de la crise économique actuelle, l'entreprise connaît des difficultés financières et va devoir dans peu de temps se séparer d'une graphiste et d'un développeur présents depuis plusieurs années déjà.

Cette équipe repose sur une structure horizontale, seul le patron est véritablement au-dessus. Les deux équipes de graphistes et développeurs travaillent en association lors de la réalisation de sites internet, applications smartphone, etc. Toutefois, il y a bien dans chaque pôle un chef. Enfin, l'ambiance en elle-même est plutôt familiale et facilite ainsi les relations entre chaque membre de l'entreprise et par conséquent facilite également la réalisation des projets.

J'ai intégré l'Encre Noire il y a de cela 4 semaines désormais au sein du pôle développement. En règle générale, je me vois charger de la réalisation de petits projets (sites internet vendus à des prix bas, réalisation de certaines composantes de projets plus importants). A moyen terme, je devrais travailler plus étroitement avec le reste de l'équipe de développement après avoir passé un premier mois à connaître l'entreprise et à faire mes preuves.



## Annexe 2 - Résumé du deuxième mois de stage

Dans ce second compte-rendu, nous allons voir comment l'entreprise peut survivre économiquement dans le contexte de crise actuelle et par rapport aux autres acteurs du marché. En effet, cette question s'impose d'elle-même depuis le récent licenciement de deux membres de l'équipe (soit un tiers de l'effectif) comme évoqué dans le précédent rapport.

Aujourd'hui, on peut observer une multiplication des offres de créations de sites web ou de réalisations de prints, la filière multimédia étant une des plus intéressantes en termes de rentabilité. Et avec la crise économique qui s'est installée depuis plusieurs mois, devancer la concurrence est devenu quelque chose de vital dans ce domaine alors que c'était moins le cas auparavant, de par l'existence d'innombrables clients potentiels moins présents désormais, préférant conserver leur argent ou le placer dans quelque chose jugé de plus utile à leurs yeux. Le licenciement d'une graphiste et d'un développeur ne réduit pas uniquement les coûts mais également le nombre de projets sur lesquels l'entreprise peut travailler en même temps. Dans ces conditions, pour résister à la concurrence et à cette réduction d'effectif, l'Encre Noire doit utiliser plusieurs armes.

La première, et une des plus pertinentes dans le domaine du web, s'agit du référencement. En effet l'Encre Noire est l'un des premiers ou le premier (selon les mots-clé tapés) résultat apparaissant dans les moteurs de recherche pour le secteur de Fréjus / Saint-Raphaël. Par conséquent, son référencement en fait un des sites d'agence de communication les plus visités naturellement, et permet aussi au client d'envisager l'entreprise comme une solution crédible et sérieuse puisqu'elle est apparemment compétente pour elle-même.

L'autre solution est de travailler sur des projets plus personnels (non-commandités par les clients) tel que AllSportsContact.com, dernière création importante de l'entreprise qui y consacre pas mal de temps dernièrement, puisque le site peut devenir très intéressant financièrement si le concept plait au public visé.

Une autre solution est l'emploi de stagiaires pas ou peu rémunérés afin de soulager autant qu'ils le peuvent le travail des salariés occupés à travailler sur des projets importants tels que AllSportsContact justement à l'heure actuelle. Je m'occupe moi-même au moment où je rédige ce compte-rendu de la refonte d'un site flash en HTML, chose assez facile finalement mais qui pourrait faire perdre un temps précieux au développeur de l'entreprise.

Enfin, un autre moyen est de démarcher les clients en faisant du phoning ciblé et surtout en participant à des salons multimédia tels que le salon de l'e-tourisme dernièrement à

Saint-Raphaël.

On peut donc constater que pour se démarquer de la concurrence et survivre à la crise économique actuelle, l'entreprise doit être présente sur tous les fronts, ce qui peut comporter le risque de s'éparpiller et de gaspiller des ressources inutilement ou vainement mais qui peut également s'avérer être une stratégie payante si elle est menée sérieusement.

## Annexe 3 - Résumé du troisième mois de stage

Mon stage à l'Encre Noire est arrivé à son terme et il est temps de faire un récapitulatif de mes activités au sein de l'entreprise. J'ai intégré l'équipe en tant que développeur web, ainsi mes principaux travaux ont concerné le développement de site internet.

Mon premier projet a été la création d'un site web pour une artiste peintre. Cette cliente avait déjà un site réalisé par l'Encre Noire mais il commençait à être dépassé et a été fait sous Flash, d'où la volonté d'en refaire un nouveau. La première et principale contrainte a été de le développer à partir de la plateforme Tumblr, afin d'intégrer au site le concept de communauté et de partage, ce qui semble un choix logique pour un peintre souhaitant diffuser ses œuvres le plus largement possible. Il m'a donc fallu tout d'abord étudier le fonctionnement de la plateforme à partir de sa documentation, puisqu'elle utilise une API bien distincte. Après ça, j'ai du développer un template propre au lieu d'en prendre un préfabriqué afin qu'il soit le plus facilement adaptable aux désirs du client. Le choix de Tumblr n'a pas été la seule contrainte puisqu'il a fallu également retranscrire l'esprit de l'ancien site, il fallait quelque chose de coloré et quelque chose de « vivant » afin de concorder avec l'univers de l'artiste. Finalement, le résultat final souhaité a donné ceci : <http://www.catherine-aelion.com>.

Mes deux autres projets de site internet ont plutôt porté sur une refonte technologique. J'ai dû recopier ce site à l'identique, <http://www.singershow.net/>, entièrement réalisé en Flash, avec les langages web basiques (xHTML/CSS2.1, PHP/MySQL, Javascript). Puis j'ai dû recopier ce site, <http://www.calderon-chocolatier.com>, développé principalement en Java, mais également ajouter les modules non encore développés, notamment l'achat de produits. Comme pour le site précédent, j'ai utilisé xHTML/CSS2.1, PHP/MySQL et Javascript.

Le point commun entre ces 3 sites mais également la plus grande difficulté a été de les rendre compatibles avec les anciens navigateurs, ceux d'Internet Explorer notamment (6, 7 et 8). Ceci explique pourquoi je n'ai pu utiliser des technologies plus récentes comme le HTML5 et CSS3 pour le développement des interfaces.

Hormis la création web, j'ai également réalisé quelques petits travaux à côté. J'ai tout d'abord dû, à partir des PSD faits par la graphiste de l'agence, réaliser une bannière Flash pour le site du Réseau Mistral qui est en train de lancer actuellement un nouveau service. Puis il m'est arrivé à l'occasion de faire un peu de détournement également pour un client souhaitant mettre en place un simulateur sur son site (changer la couleur d'un mur).

On peut ainsi constater que j'ai surtout travaillé dans mon domaine de prédilection, ce

qui m'a permis d'apprendre énormément techniquement et de me faire également une idée plus précise sur le métier que je souhaite faire à la fin de mes études.