

Projet de fin d'études

FORMATION WEB CONCEPTEUR 2015 – 2016



Kristel BIELEK





Remerciements

Il n'est jamais facile pour un étudiant de trouver une formation en entreprise, c'est pourquoi je remercie Mme DUCASSE du CESI de Blanquefort qui m'a mise en relation avec Mme JUNIERE Responsable Ressources Humaines chez CEVA pour le poste **d'Assistante Marketing Digital**.

Je tiens à remercier tout particulièrement mon tuteur Mr NESPOULOUS, responsable du service Marketing Behaviour, qui m'a accordé sa confiance et attribué des missions valorisantes durant cette formation, Mister HOWELL qui a supervisé mon travail au jour le jour accompagné de l'assistante Marketing opérationnel MME BAYLET.

Merci également à l'équipe Marqueteurs à l'étranger avec qui j'étais en relation pour les opérations de campagnes marketing digitales en anglais. Ainsi que les assistantes de direction Mesdames Audrey COUREAU et Patricia NAUD qui ont su trouver du temps pour m'aider dans mes missions.

Faire ma formation dans cette entreprise internationale, dans le secteur de la santé animale a été un moment de grande découverte et de plaisir, j'ai pu apprendre beaucoup sur les aspects techniques en gestion de projet web/stratégie digitale et côtoyer des experts.

Merci également à toute l'équipe pédagogique du CESI de Blanquefort qui m'a permis de mieux appréhender mes missions chez CEVA grâce à de nombreux supports de cours que j'ai pu utiliser et qui m'ont permis de proposer des améliorations au sein du service Marketing Behaviour. Ainsi que **les étudiants de la formation en web concepteur 2015**.



Remerciements

I. Le groupe :CEVA Santé animale	6
1.Historique	6
2.Activité	7
3.Chiffre d'affaires	8
4.Organisation	9
5.Franchise Animaux de compagnie.....	10
6.Gamme comportement chats & chiens.....	13
7.Mon profil	16
8.Mes missions	18
II. Présentation du projet.....	23
1.Contexte.....	23
2.Besoins/attentes.....	23
3.Réponses au besoin.....	24
4.Constraints du projet	24
5.Enjeux	24
6.Risques	24
III. Organisation du projet	25
1.Acteurs et mon rôle sur ce projet.....	25
2.Méthodologie du projet	26
3.Planning et outils utilisés	26
4.Phasage	27
5.Budget.....	28
6.Risques	28
IV. C. Conduite du projet	29
1.Approche marketing	29
2.Personas	31
3.Ergonomie.....	34
4.Zoning	38
5.Maquette	41
6.Charte graphique.....	43
7.Choix du Template	47
8.Arborescence	48

V. Développement	49
1.Hébergement	49
2.CMS	49
3.Plugins	49
4.Sécurité.....	50
5.Contenu.....	52
6.Référencement.....	52
VI. Validation.....	55
1.Tests d'acceptations.....	55
VII. Livraison et formation client.....	56
1.Livrables	56
2.Formation de l'équipe	56
VIII.Bilan du projet.....	56
1.Qualité du livrable.....	56
2.Coûts.....	56
3.Délais	57
4.Difficultés rencontrées	58
5.Evolutions.....	58
IX. Le Retour d'expérience	59
1. Projet.....	59
2. Formation	60
Glossaire	



Annexes

ANNEXE 1 : FICHE DE POSTE CEVA	P 2
ANNEXE 2 : TECHNICAL DEMANDS	P 4
ANNEXE 3 : CAHIER DES CHARGES	P 8
ANNEXE 4 : FELIWAY/ADAPTIL BRAND GUIDELINE	P 11
ANNEXE 5 : MAQUETTES	P 19

I. Le groupe :CEVA Santé animale

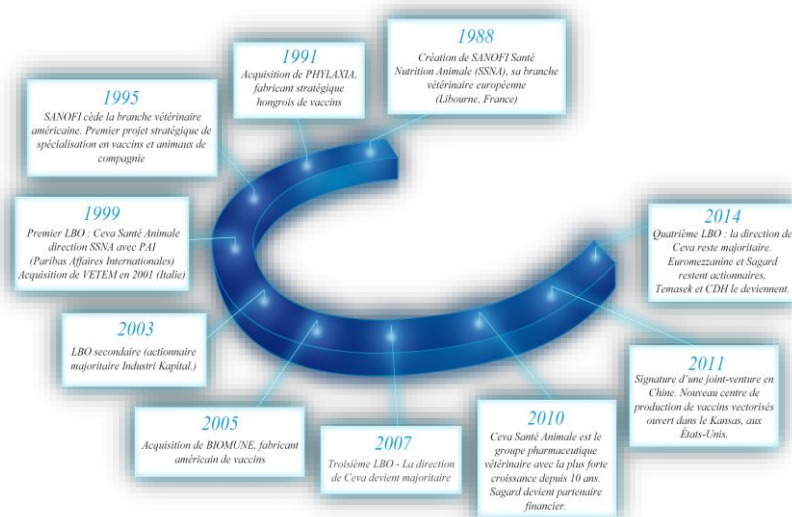
Laboratoire pharmaceutique

Adresse : 10 Avenue de la Ballastière, 33500 Libourne



Voici le siège social du groupe **CEVA santé animale** situé à Libourne, où j'ai pu effectuer ma formation de web concepteur en contrat de professionnalisation pendant ces 14 derniers mois.

1. Historique



A l'origine, **CEVA** est née de la branche vétérinaire européenne de **Sanofi : Santé Nutrition Animale**. 4 LMBO ((Leveraged Management Buy-Out) est une forme de rachat d'entreprises par des investisseurs, par ses cadres dirigeants et le cas échéant par ses salariés.

Ces rachats ont jalonné l'histoire de CEVA depuis 1999 jusqu'en 2014 où la direction de CEVA est restée majoritaire.

2. Activité

CEVA Santé Animale a été classée parmi les **10 sociétés pharmaceutiques ayant connu la croissance la plus rapide dans le monde**. **Laboratoire vétérinaire international**, CEVA a deux domaines d'expertise majeurs : **la pharmacie et la biologie**.

Les activités de CEVA se concentrent autour de :

la recherche, du développement, de la fabrication, du marketing, de la commercialisation de produits pharmaceutiques et vaccins pour les animaux de compagnie, les volailles, les ruminants et les porcs.

Les opérations commerciales sont divisées en cinq zones principales :

Europe, Amérique du Nord/Pacifique (NAPAC), Amérique Latine (LATAM), Afrique Moyen Orient (AMEET), et Asie.

L'entreprise est aujourd'hui implantée dans **44 pays**, avec **10 centres de recherche et développement, 21 sites de production et 3750 collaborateurs dans le monde entier**.

CEVA est une entreprise fortement ancrée au niveau régional et qui prône 4 valeurs-clés, partagées par l'ensemble des filiales à travers le monde :



Son siège social où je suis basée, est implanté en France à Libourne (33) où il emploie environ 670 collaborateurs (1 100 en France).

Les grandes fonctions centrales y sont représentées, dont la R&D centrale pour les produits pharmaceutiques et la plus grande de ses usines pour les médicaments injectables. En plus des usines de Libourne et Laval, CEVA Santé Animale compte 3 autres sites de production à Loudéac (22), Landivisiau (29) et Pellouailles-les-Vignes (49).

3. Chiffre d'affaires

CEVA Santé Animale, une entreprise française, de renommée mondiale qui a été créée en 1999.



L'entreprise a multiplié sa taille par 7 depuis 2000 (**131 M€ en 2000, 857 M€ en 2015**) et continue d'innover. La croissance de CEVA est à la fois organique (50%), **basée sur le développement et la vente de nouveaux produits**, et externe (50%) **grâce à de nombreuses acquisitions amorcées depuis les années 2000.**

La dernière, en date de juin 2016, est l'acquisition du laboratoire angevin Biovac, spécialisé dans les auto vaccins bactériens, les réactifs et le diagnostic des allergies et leur traitement par désensibilisation.

En 2015, CEVA Santé Animale a connu l'une des plus fortes croissances de son secteur avec un chiffre d'affaires de 857 millions d'euros en hausse de 11,9% par rapport à l'année précédente. Le laboratoire français envisage de devenir **numéro 5 mondial d'ici 2020.**

D'ailleurs, le groupe poursuit son expansion à l'international et notamment en Inde où il vient de faire l'acquisition du laboratoire vétérinaire Polchem, spécialisé dans les secteurs aviaires et laitier. CEVA Santé Animale mise également sur la modernisation de ses outils de production et le développement de son portefeuille produit avec le lancement de traitements innovants tels que Velactis (tarissement des vaches laitières) ou Amodip (hypertension des chats).

En 2016, CEVA prévoit d'investir 80 millions d'euros pour la modernisation de ses principaux sites de production à travers le monde (France : Laval, Libourne, Loudéac, États-Unis, Hongrie et Chine) et plus de 10% de son chiffre d'affaires en R&D (50% en pharma et 50% en biologie).

4. Organisation



Ceva dans le monde

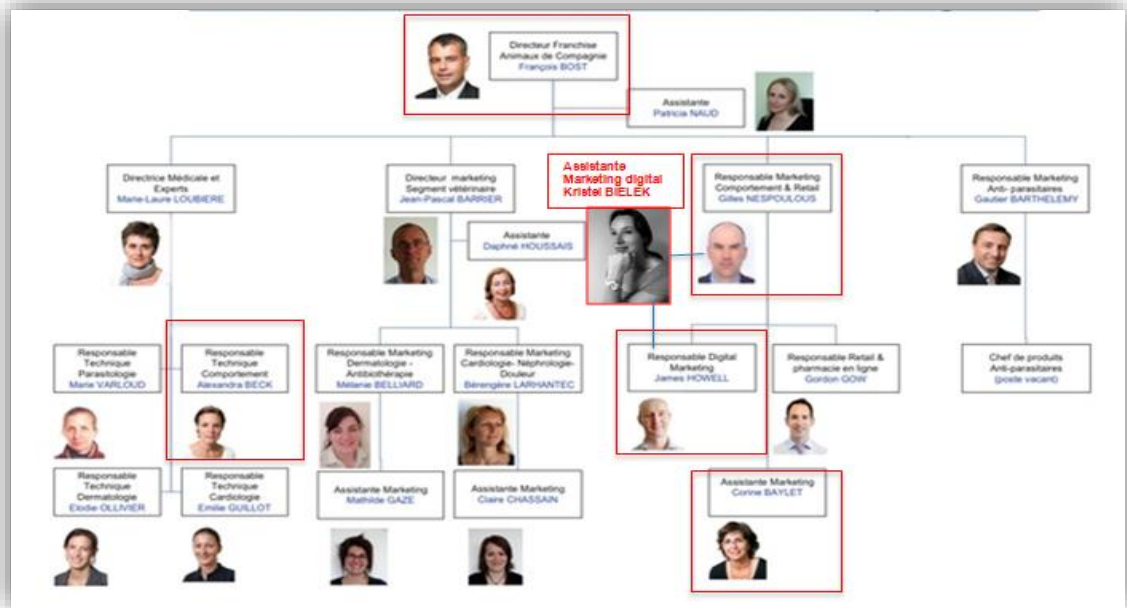
Créée en 1999 - Implantation dans 44 pays – Présence commerciale dans 110 pays – 3600 employés



5. Franchise Animaux de compagnie

J'ai intégré la franchise Animaux de compagnie le 23 Novembre 2015.

Elle se compose d'une direction générale : directeur de franchise François BOST, d'un pôle technique et d'un pôle marketing.

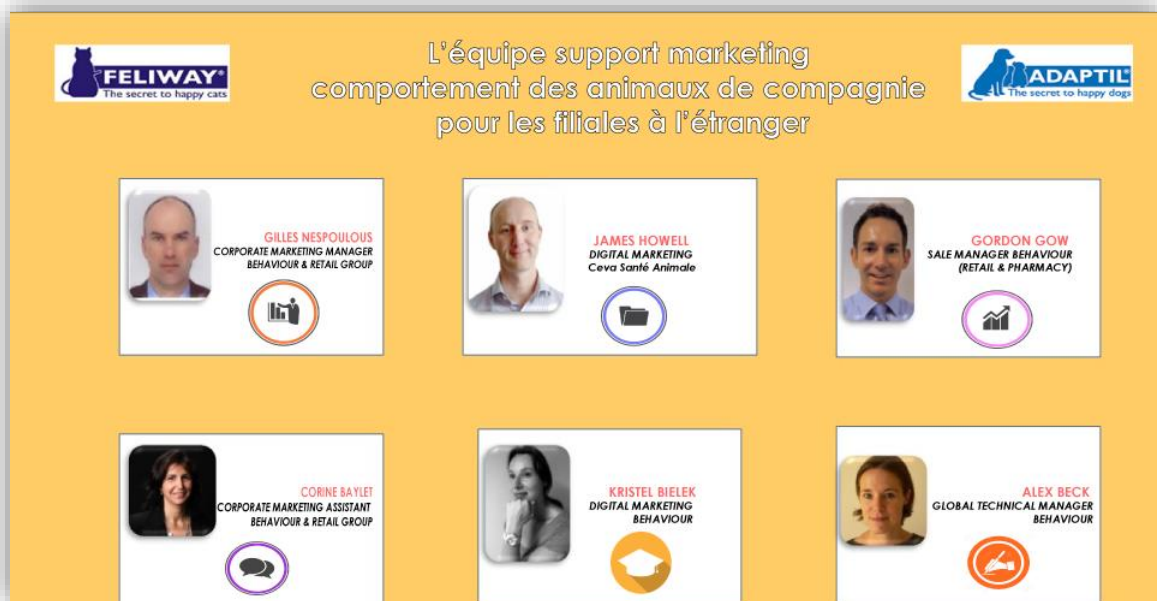


Le pôle technique avec une directrice Médicale et Experts Marie-Laure LOUBIERE et de son équipe de responsables technique experts dans 3 domaines d'activités :

Le comportement avec **FELIWAY®** et **ADAPTIL®** (phéromones) les gammes produits pour lesquels je travaille, les antiparasitaires et les Spécialités Vétérinaires (gamme de produits cardio-néphrologie, douleur, antibiotiques et dermatologie).

Son pôle marketing se compose de 3 directeurs Marketing.

Spécialités Vétérinaire Jean pascal BARRIER, Antiparasitaires Gauthier BARTHELEMY et Gilles NESPOULOUS mon responsable/tuteur lors de cette formation de web concepteur.



Voici l'équipe Marketing avec qui j'ai pu travailler en France et Europe qui m'a aidé durant toute cette formation sur les différents projets web de la filiale animaux de compagnie

Responsable Marketing comportement UK **Ewelina Karska**



Responsable Marketing comportement NL **Donna Lodder**



Chargée communication FR

Sophie Lalanne

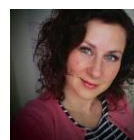


Responsable Produits IT

Andrea Galuppini



Responsable Marketing comportement DE **Julia Leutkenhaus**



CEVA commercialise actuellement trois classes de produits sur le marché retail français :

- **Les phéromones (FELIWAY® et ADAPTIL®)** *produits sur lesquels j'ai travaillé durant ma formation.*
- Les antiparasitaires (FIPROSPOT, PUCID et DUOFLECT)
- Les produits OTC hygiène-santé (DOUXO, PROZYM et LOGIC)

CEVA est le leader du marché « comportement de l'animal ». Loin derrière, on retrouve les antiparasitaires.

Quant aux gammes OTC, elles représentent actuellement le plus faible chiffre d'affaires mais également une opportunité pour CEVA de développer une stratégie marketing globale pour ces produits, avec le développement d'un concept innovant présenté comme un corner vétérinaire aux enseignes et aux consommateurs.

Le laboratoire vise donc l'accroissement de son chiffre d'affaires sur cette catégorie de produits, l'augmentation de leur visibilité et la création de valeur ajoutée pour ses distributeurs et les propriétaires d'animaux de compagnie.

6. Gamme comportement chats & chiens



FELIWAY® représente 61,6% des ventes annuelles pour la division comportement des animaux de compagnie.

La gamme comportement chats FELIWAY®, aide les chats à affronter des situations de stress difficiles en le réconfortant et le rassurant grâce à FELIWAY® qui est une réplique synthétique de la phéromone faciale émise naturellement par les chats.

Différentes présentations sont proposées, nous avons tout d'abord :

- **Le spray FELIWAY®** Il est utilisé pour des endroits restreints comme la cage de transport, voiture, les endroits où l'animal fait du marquage urinaire ou griffage. Idéal pour les séjours en pension, les visites chez le vétérinaire
- **Le diffuseur** est idéal dans les foyers où vivent plusieurs chats, pour atténuer la timidité excessive, pour faciliter la familiarisation des chats avec un nouvel environnement. Vous pouvez associer le FELIWAY® spray et le diffuseur.
- Les résultats sont souvent très satisfaisants, et les effets du FELIWAY® sont garantis.



ADAPTIL® représente 25% ventes annuelles pour la division comportement des animaux de compagnie.

La gamme comportement chiens ADAPTIL®, est pratique et facile à utiliser permettant de rassurer les chiens confrontés à de nouvelles expériences et à des situations éprouvantes qui sont généralement source de stress chez nos compagnons canins.

Plusieurs solutions sont proposées suivant le besoin de chacun :

- **Le diffuseur ADAPTIL®** permet de renforcer la relation que vous entretenez avec un chien en créant un environnement dans lequel il se sentira aimé et en faisant de votre maison un foyer rassurant et agréable.

- **Le Spray ADAPTIL®** permet de limiter le stress lors des déplacements et des visites chez le vétérinaire ou le toiletteur. Sa formulation particulièrement pratique est idéale pour une utilisation occasionnelle, notamment en déplacement !

- **Le collier ADAPTIL®** est facile à utiliser et particulièrement pratique, car il libère en permanence la phéromone apaisante du chien (même lorsque le chien est à l'extérieur). La température corporelle du chien et le contact rapproché avec sa peau réchauffent le collier et favorisent la diffusion de phéromones dans son environnement local.

- **Le Comprimé ADAPTIL®** est un produit calmant composé d'ingrédients naturels et sans phéromone qui peut être utilisé pour aider les chiens à faire face à des situations stressantes et à se détendre. Il a été prouvé que les Comprimés ADAPTIL® contribuent à réduire rapidement les signes de peur lors d'évènements exceptionnels : fêtes, feux d'artifice, orages, déplacements, visites chez le vétérinaire ou chez le toiletteur.

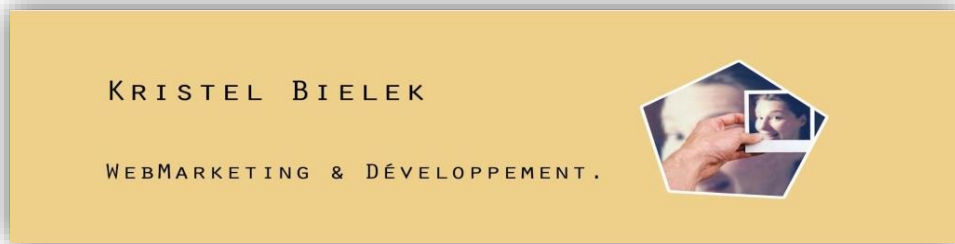


Enfin, 2 autres produits **SELGIAN®** pour le traitement des troubles comportements type dépression, anxiété et **SENILIFE®** un complément alimentaire pour aider au maintien des facultés cérébrales du chien âgé qui représente **13,4% des ventes**

Historique de la gamme

- **1996** : Lancement d'une nouvelle approche thérapeutique : **FELIWAY®** (*Diffuseur* et *Spray*) pour la prise en charge de manifestations comportementales indésirables du chat (marquage urinaire, griffades, stress du transport, cohabitation difficile, bien-être des chats,...).
- **1997** : Lancement de l'antidépresseur **SELGIAN®** (Sélégiline) pour le chien.
- **2000** : Lancement de D.A.P. ® pour la prise en charge de manifestations comportementales indésirables du chien (adoption du chiot, socialisation, phobies, stress des transports, situations nouvelles...).
- **2011** : D.A.P. ® change de nom et devient **ADAPTIL®** (*Collier* et *Diffuseur*) : les colliers sont composés d'une nouvelle matrice assurant une diffusion optimale des phéromones autour du chien.
- **2012** : Lancement d'**ADAPTIL® Spray** pour la gestion du stress du transport chez le chien.
- **2013** : Lancement d'ADAPTIL® comprimés pour la gestion du stress aigu chez le chien. Cette forme d'ADAPTIL® ne contient pas de phéromones mais un complexe de GABA, d'acides aminés et de vitamines B.
- **2016** : Lancement de **FELIWAY® FRIENDS** pour la gestion des conflits entre chats d'un même foyer.
- **2017** : Lancement de **FELISCRATCH®** by **FELIWAY**
Durant ces 14 mois de formation, j'ai pu travailler et participer aux réunions de lancement de ces 2 produits qui avaient lieu chaque lundi.

7. Mon profil



Issue de formation marketing et commerciale : Bachelor en Marketing vente en 1999 , le monde des NTIC et des nouveaux médias de communication par internet a très rapidement attiré mon attention et suscité une passion durant mon parcours professionnel.

Depuis 1998, je suis passionnée par les nouvelles technologies et outils du web. Rigoureuse, pluridisciplinaire, réactive, autonome. J'ai travaillé dans des services marketing, commerciaux et bureaux d'études au côté d'experts (infographistes, développeurs, dessinateurs, ingénieurs ...) sur différents lancements de produits web, projets logiciels (ERP) et sur la création ou gestion de contenu de sites internet dans des SSI et grands groupes de l'industrie.

J'ai pu travailler 6 ans dans une Start-up spécialisée dans la vente et support technique (niveau 1-2) de logiciels de communication bancaire par internet www.exalog.com concurrent SAGE 100 en tant qu'assistante chef produits puis technico-commerciale sédentaire.

Egalement dans des grands groupes de l'industrie tels que :

www.gea-pe.fr en qualité d'Administratrice/assistante business développements pour la mise en place d'un outil CRM pour 5 divisions ;

www.zodiacaerospace.com en tant que Gestionnaire de données techniques pour assister une équipe de techniciens (30 techniciens sur 4 sites différents en France) dans la gestion documentaire électronique/papier (18000 plans industriels) et gestion des workflows pour la branche Aerosafety / Parachute de France.

Actuellement, chez www.ceva.com/fr en qualité d'assistante Marketing digital/projet Web.

Après une restructuration au sein de mon ancienne société **Aérazur** en région parisienne (Groupe Zodiac Aerospace) au sein du service technique dont je dépendais, une nouvelle vie s'est présentée en Gironde afin de suivre mon mari informaticien à des fins professionnelles.

Après une remise en question professionnelle, j'ai décidé de reprendre mes études en me reconvertissant dans les métiers du Web. La raison de cette orientation est qu'il y a quelques années j'ai vécu une expérience riche et intéressante dans le développement d'application par internet en asp.net chez un éditeur de logiciel, c'est pourquoi j'ai souhaité cibler ma recherche d'emploi sur ce type d'entreprise.

J'ai pu suivre une formation nommée « **Booster class** » sur un schéma Blended Learning, de 3 mois de juillet à octobre, ce cursus est alterné entre modules d'e-Learning grâce au partenaire d'OpenClassRooms et d'accompagnement en présentiel au CESI de Bordeaux avec des formateurs professionnels.

A l'issue de la Booster Class, j'avais acquis des compétences Web essentielles pour me préparer à suivre dès le mois de novembre 2015, la formation « web concepteur » diplômante (titre de niveau III équivalent à bac +2) en alternance pendant 14 mois.

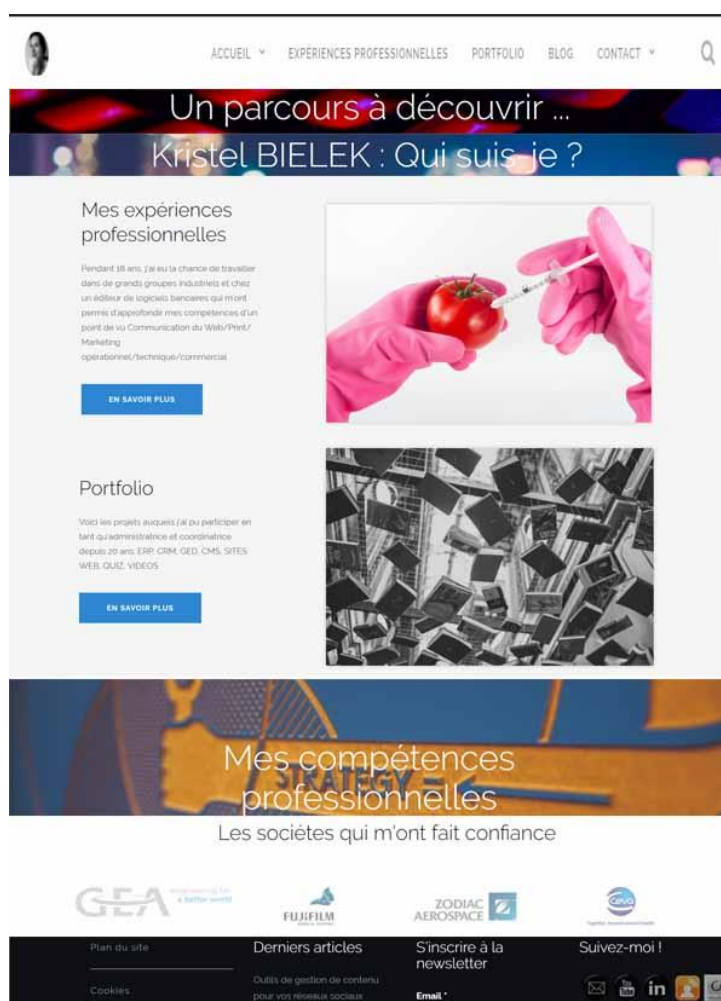
En suivant cette formation de web concepteur en alternance, **je souhaite monter en compétence dans les domaines suivants : Gestion de projet, langages de programmation du web, graphisme et stratégie marketing digital (référencement du web) et technique.**

Cette formation me permettra d'évoluer vers de nouvelles fonctions : Webmarketeur, administrateur web, gestion de projet web – multi média.

Mon but principal est de retrouver un poste afin de travailler en agence de communication web/web marketing ou PME qui souhaite adopter une stratégie digitale.

Venez découvrir mon site dynamique :

<http://bielek.fr>



Les raisons de mon recrutement :

Les raisons ont été de participer au développement stratégique du Marketing digital de la division comportement des animaux de compagnie sous l'autorité du responsable Marketing digital basé à Londres et le support IT sur le site de Libourne.

La charge de travail étant importante chaque année, un étudiant dans les métiers du web est recruté

- ANNEXE 1 : FICHE DE POSTE CEVA P2

Je suis la deuxième étudiante au CESI à avoir été sélectionnée pour mes compétences marketing opérationnelles, support technique et maîtrise de l'anglais niveau courant.

8. Mes missions

Mon rôle est **d'aider et de soutenir une équipe de marqueteurs** (division comportement des animaux de compagnie) **sur le lancement et le suivi des différentes campagnes digitales dans les filiales étrangères de CEVA santé animale** (principalement en Europe) Italie, Espagne, Angleterre, Allemagne, France, Belgique.



Voici les différents outils en marketing digital utilisés en interne sur lesquels j'ai été formée et que j'ai utilisés tout au long de ma formation.

-Administration des 2 sites www.feliway.com et www.adapttil.com en 20 langues sous le CMS ezipublish

- Gestion des outils analytiques utilisés :

savoir utiliser ces outils, analyser **Google Analytics, AdWords, Moz, AWR** et fournir un aperçu de retour aux pays afin d'aider à optimiser leurs campagnes marketing pour fournir un maximum de ROI

- retour sur investissement.

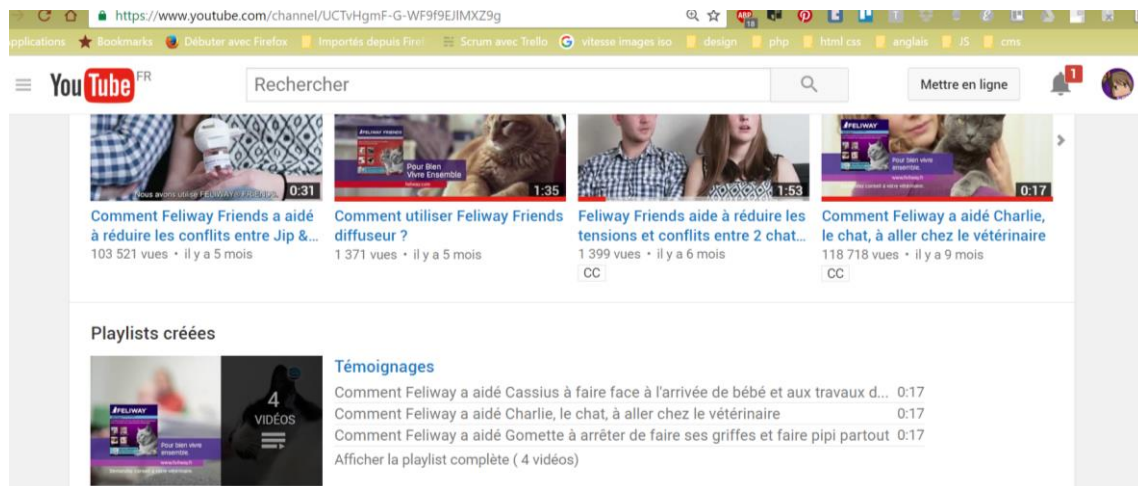
- **Conseiller et développer des actions innovantes de marketing internet pour une gamme de marques internes.** En tant que consultante en marketing numérique stagiaire, aider dans l'analyse des données récoltées.

- Optimisation du référencement sous forme d'analyse de mots clés dans la gestion de contenu des 2 sites internet :

www.feliway.com et www.adaptil.com

- Savoir gérer les publicités affichées dans les pages de résultats des moteurs de recherche qu'on appelle en français liens sponsorisés. (Pay Per Click Advertising)

- Les campagnes vidéo – Il m'a été demandé de créer la chaîne You Tube pour la filiale France et la création de Playlists spécifique par thème : [Chaîne FELIWAY.FR](https://www.youtube.com/channel/UCTvHgmF-G-WF9f9EJIMXZ9g)



J'ai eu l'opportunité d'être la coordinatrice entre l'agence de communication Havas communication et les différentes filiales sur la gestion de contenu du script de la vidéo.

Une journée a été allouée pour la réalisation de la vidéo.

J'ai pu recevoir ensuite la vidéo et donc l'accord des filiales qui était primordiale pour validation.

Après cette validation, une procédure interne pour l'intégration des vidéos sur YouTube m'a été communiquée. *Je me suis chargée de la mise en ligne des vidéos FELIWAY FRIENDS et sur la [Chaîne FELIWAY.FR](https://www.youtube.com/channel/UCTvHgmF-G-WF9f9EJIMXZ9g) qui n'existait pas auparavant.*

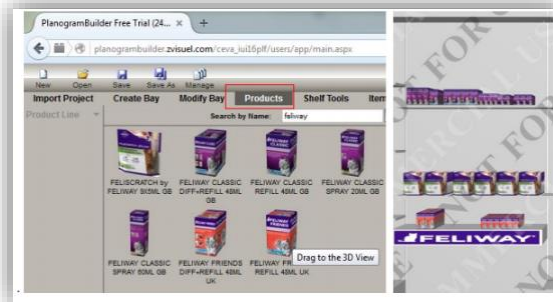
En effet, YouTube est le 2^{ème} Réseau social le plus fréquenté par les internautes sur internet.

- L'analyse des pages des campagnes Médias sociaux à l'aide de différents outils statistiques comme **Heartbeat** (Social media monitoring) pour la gestion des Posts les plus générateurs de trafic auquel j'ai dû répertorier par catégories : éducation, divertissement ...

- Installation d'un outil de gestion de Merchandising pour 2 filiales (Espagne et Allemagne): [Planogram Builder](#) Installation et test du logiciel pour le responsable merchandising **Gordon GOW** afin de répondre à une demande **CEVA Corporate** pour un nouveau logiciel **Planogram** pour augmenter notre capacité et professionnalisme dans le merchandising visuel pour les principaux pays de l'UE, Espagne et UK dans un premier temps.

Pour ce faire, je devais ajouter les images d'emballage **FELIWAY®** et **ADAPTIL®** (packshots) dans le progiciel que nous avons sélectionné.

J'ai pu faire une présentation de l'outil à l'équipe marqueteur Behaviour et un guide utilisateur que j'ai rédigé.



- Veille concurrentiel avec l'outil meltwaterbuzz.com (media intelligence)

Date	Deadline		Demande	Who	Links	Answer
31/5/2016	6-Mar	30	Translate in french and german the index file for Friends or Foes into French	KB	French version : http://ceva-apps.s3.amazonaws.com/FriendsOrFoes/friend_foe_fr.html	Ok le 30/09/2016
13/06/2016	17/06/2016	31	I need you to move all of these videos and files from the Google Drive to AODocs folders. Feliway Classic Testimonial Videos (except Susan & Bombay) from Google Drive: https://drive.google.com/open?id=0B8snG9Q_c3b6f042GY0MG1UY10RTB6SHrSS120VdMHRjYUUV3OVZqOU14Zkp2VWxadnM https://drive.google.com/open?id=0B8snG9Q_c3b6f042GY0MG1UY10RTB6SHrSS120VdMHRjYUUV3OVZqOU14Zkp2VWxadnM Into AODocs Media Assets-Videos-Feliway Classic-Testimonials folder https://aodocs.altimao.com/documentViewer.html?locale=en_US&aodocs-domain=ceva.com#Menu_listDoc/LibraryId_PaK2WnAsAkn6anM2WVViewId_PaK2Xrx2nMrV3K5aIZfRlEr_%2527B%2522PaK2WErOtA5NxsWc%2522%25220B0L_yv_iCnaZUZE1CLWxS0xOTg%2522%252D	KB	https://aodocs.altimao.com/documentViewer.html?locale=en_US&aodocs-domain=ceva.com#Menu_listDoc/LibraryId_PaK2WnAsAkn6anM2WVViewId_PaK2Xrx2nMrV3K5aIZfRlEr_%2527B%2522PaK2WErOtA5NxsWc%2522%25220B0L_yv_iCnaZUZE1CLWxS0xOTg%2522%252D	OK send to James 17/06/2017
22/06/2016	23/06/2016	32	Video integration on You tube channel https://www.youtube.com/watch?v=Bw5K9DQoY and on feliway website http://www.feliway.com/fr/A-propos-de-la-gamme-Feliway/Feliway-Friends	KB	https://www.youtube.com/watch?v=Bw5K9DQoY	
21/07/2016	08/07/2016	33	Label Facebook post of the Facebook pages of DE, UK, ES, IT, FR, NL, USA. Either Branded, Educational or Entertainment. I have sent an invite to tool called Social Bakers.	KB	http://new.analytics.socialbakers.com/?accountid=262514&fb/all-pages?c=d1=last-90&c=f%78%27view%78%22%3A%20%22%2522%252D%25220B0L_yv_iCnaZUZE1CLWxS0xOTg%2522%252D	OK send to James 08/07/2016
20/07/2016	20/08/2016	34	Friends and Foes App in English version	KB	http://ceva-apps.s3.amazonaws.com/FriendsOrFoes/friend_foe.html	ok
20/07/2016	14/11/2016	35	Feliscratch game	KB	http://ceva-apps.s3.amazonaws.com/CatsFromScratch/CatsFromScratch.html	Ok send to James 20/07/2016

ANNEXE 2 : TECHNICAL DEMANDS P 4

Ce document était partagé avec mon responsable sur toutes les tâches à faire, en cours et terminées durant la formation en entreprise. Un document que j'ai réalisé afin de suivre au mieux les différents projets web pour chaque mois de formation.

- Participation à la **coordination du projet de 2 Jeux éducatifs en ligne type Quiz** intégré sur l'une des pages des sites www.feliway.com.

Premier jeu



Ce jeu Quizz est un jeu à but éducatif afin de permettre aux propriétaires de **chats de mieux comprendre, gérer les situations de conflits et de cohabitations entre plusieurs chats à la maison**. Ce jeu permettra aussi de communiquer sur le nouveau produit FELIWAY FRIENDS®



Deuxième jeu



Ce jeu Quizz est un jeu à but éducatif afin de permettre aux propriétaires de **chat de mieux gérer les situations de stress de leur chat axés sur les causes de griffades à la maison. Comment, pourquoi et quelles solutions afin de réduire ce problème de comportement félin.**

Ce jeu permettra aussi de communiquer sur le nouveau produit FELISCRATCH By FELIWAY ®



II. Présentation du projet

1. Contexte

Le service marketing digital animaux de compagnie, comportement présente 2 sites web multilingues déployés dans 20 pays :

Site produits : www.feliway.com

Ce site aide les propriétaires de chat à trouver des solutions aux troubles du comportement de leur animal.

Site produits : www.adaptil.com

Ce site aide les propriétaires de chien à trouver des solutions aux troubles du comportement de leur animal.

Ces 2 sites ont été actualisés en 2014 avec quelques évolutions en 2015 sous un CMS eZpublish créé par l'agence Clever Age.

Le site www.feliway.com est le site test et de référence qui a permis après d'être dupliqué pour d'autres sites produits Ceva comme www.adaptil.com

Ces sites internet présentent les produits de la gamme Feliway & Adaptil, des articles sur différents mots clés, des témoignages vidéo, les listes des points de vente, une FAQ traduit en 20 langues.

Aujourd'hui, il existe un blog pour les chats statiques mais pas pour les chiens, la gamme Adaptil. C'est pourquoi je propose la création d'un nouveau blog pour les propriétaires de chats et chiens.

<https://chats-chiens.codem-informatique.com/>

2. Besoins/attentes

Dans le cadre de ma formation webconcepteur, la filiale animale de compagnie France m'a demandé de réaliser une nouvelle maquette dans le but de créer un blog réunissant les 2 produits Feliway et Adaptil car seul Feliway a un blog <http://www.blog-chats-heureux.fr/> et les propriétaires qui auraient un chat et un chien ne connaissent pas la gamme de produits Adaptil.

Ce site permettra de donner des conseils, actualité, jeux éducatifs sur Feliway et Adaptil pour les propriétaires de chats et de chiens.

Mon responsable souhaite que ce site internet sous forme de blog soit dynamique, avec un forum de discussion et un formulaire de newsletter afin de réaliser une base de données.

Une gestion d'articles par catégories classement et une simplification de la navigation par les utilisateurs.

Une meilleure gestion des pages plus simple dans l'administration, un gestionnaire de documents texte, vidéos, image, formulaire de contact et newsletter et un forum de discussion réunissant des propriétaires de chats et chiens.

3. Réponse au besoin

Afin de répondre au mieux à ce besoin, j'ai pu réaliser un cahier des charges

ANNEXE 3 : CAHIER DES CHARGES P8 afin de mieux cerner le besoin et attente de ce nouveau blog.

4. Contraintes du projet

Pour le moment le besoin n'est pas d'actualité. Je l'ai proposé à mon responsable qui sera le chef de projet de ce projet. Celui-ci est en accord avec mes recommandations mais il n'est pas le seul décisionnaire.

Ce nouveau blog devra être validé par plusieurs groupes interne qui décident : le service comportement des animaux de compagnie filiales France, le service communication chez Ceva, le service juridique pour le nouveau nom de domaine puis par le service IT pour la maintenance/hébergement du site.

Le budget de ce nouveau blog devra être défini en comité de direction afin d'être intégré dans le budget du service marketing digital France.

Au sujet de la conception de ce futur blog, pour garder une cohérence avec l'ancien blog et surtout mettre en valeur les produits de la gamme Feliway/Adaptil. Il faut être en cohérence avec les attentes du service Marketing behaviour Corporate.

5. Enjeux

En améliorant l'expérience des utilisateurs, ce blog deviendra un site de référence à forte notoriété dans un premier temps pour une communauté de propriétaires de chats et chiens français puis internationale par la suite et permettra une augmentation de la fréquentation du blog et des sites institutionnels Feliway et Adaptil dans le but d'accroître les ventes des gammes produits.

6. Risques

Pour chaque étape de ce projet, je devrais réaliser mon propre planning prévisionnel qui sera soumis dans un premier temps à mon responsable et à l'équipe de Marketing behaviour France.

III. Organisation du projet

1. Acteurs et mon rôle sur ce projet

Je suis autonome sur cette création de site. Je devrais m'occuper de remanier le site afin d'améliorer le chemin de navigation et sa fluidité pour permettre aux futurs utilisateurs d'utiliser le site de manière intuitive et simple.

Mon responsable étant basé à Londres, souvent en réunion ou en déplacement, je devrais fixer avec lui une réunion hebdomadaire soit par Hangout permettant d'inviter et faire participer d'autres personnes de l'équipe marketing behaviour ou lorsqu'il sera disponible sur le site de Libourne où je travaille.

Je leur présenterai les fonctionnalités au fur et à mesure de leurs développements.

Ces réunions permettront de faire un point sur l'avancement des projets en cours, les tâches en cours et des difficultés rencontrées.

Ce blog internet a un but principal d'éduquer les propriétaires de chats, il est important que le site soit facile d'utilisation afin de trouver les informations recherchées en un seul clic pour éviter que l'internaute ne se lasse et change de blog.

Une fois la conception terminée, mon rôle sera de respecter la charte graphique établit par Ceva pour les sites web et la charte graphique pour les produits Feliway/Adaptil

Concernant la phase de développement, je réaliserai l'intégration et le développement du Template sur Wordpress. Avec ce nouveau blog, les administrateurs seront plus autonomes et trouveront le module administrateur plus simple d'utilisation.

2. Méthodologie du projet

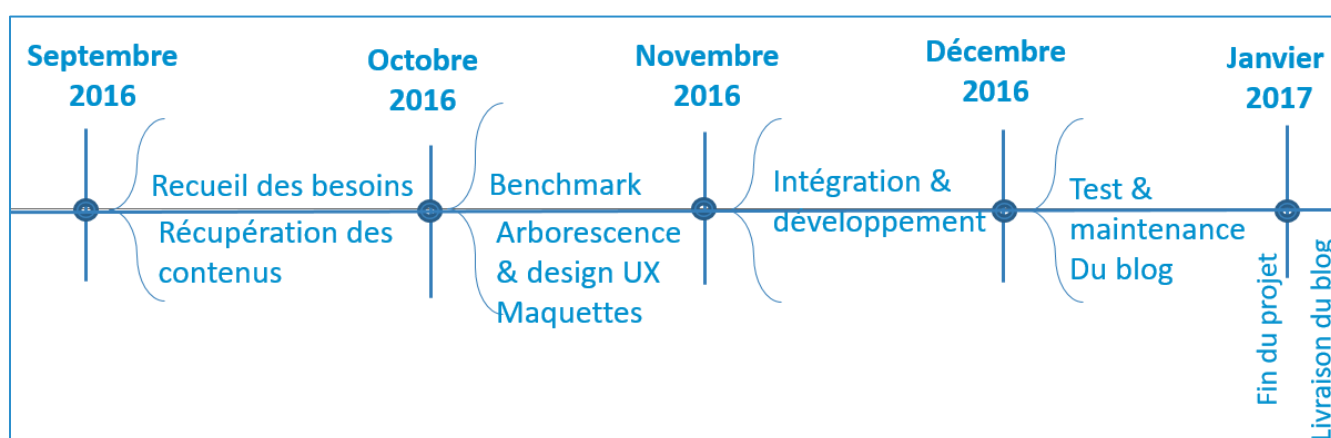
Bien qu'étant autonome sur ce projet, il s'agit néanmoins d'être organisé afin de pouvoir livrer un projet conforme aux attentes de mon responsable et de l'équipe Marketing Behaviour France.

Dans un premier temps, je rédigerai un cahier des charges, puis je développerai le site en interne et une fois terminé je le présenterai au service behaviour France et Corporate.

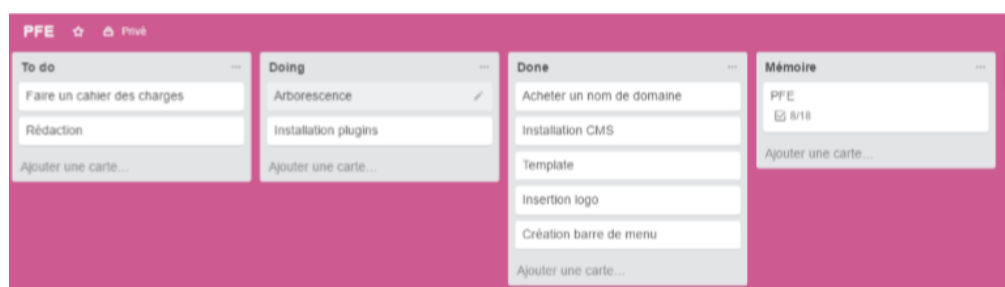
J'utiliserai la méthode Agile apprise au sein du Cesi. Elle permet de définir les points forts et faibles de chaque membre de l'équipe. D'avoir une communication simple et dynamique. D'avoir des outils pour identifier les problématiques du projet et de chaque membre de l'équipe.

3. Planning et outils utilisés

Planning prévisionnel :



Pour gérer ce projet, j'ai utilisé l'outil de gestion Trello. Il représente un tableau des tâches : A faire, en cours et terminé. C'est une checklist de toutes les tâches que je dois accomplir, et que je peux cocher une fois la tâche terminée.



Il permet de centraliser toutes informations importantes au projet.

Cet outil est collaboratif donc je donnerais des droits pour que mon responsable et membre du groupe marketing behaviour France puissent voir l'état d'avancement des différentes étapes du nouveau blog.

Dans les cas d'urgence où je ne suis pas à l'entreprise, nous procédons par échange sur ma boîte e-mail Ceva.

4. Phasage

Premier Sprint : Le démarrage du projet

- 1ère réunion avec mon responsable et l'équipe marketing France et Corporate
- 1ère réflexion sur le contenu et les fonctionnalités du site

Second Sprint : Mise en place du projet

- Benchmark
- Création d'une arborescence
- Création de Personas
- Recherche de Template
- Charte graphique
- Confirmation de Template, arborescence par mon responsable.

Troisième Sprint : Création du site

- Installation de l'hébergement
- Création d'un nom de domaine
- Mise en place d'un CMS
- Installation du Template
- Installation de plugins
- Mise en place de la barre de menu
- Rédaction du contenu intervention de l'IT, service juridique et validation par le groupe communication en interne.

Quatrième Sprint : Finalisation

- Installation de testeurs
- Adaptation du site
- Livraison en collaboration avec l'IT, mon responsable

Cinquième Sprint : Maintenance

- Maintenance et mise à jour du contenu : IT, mon responsable

Nous utilisons également le Google drive de l'entreprise afin de pouvoir partager notre travail avec tous les membres de l'équipe.

5. Budget

Aucun budget n'a été mis en place pour la refonte du site internet pour le moment car c'est un projet prévisionnel.

Cependant, il est tout à fait possible de chiffrer la valeur finale du blog internet en fonction de ses fonctionnalités ainsi que du temps de travail pour le réaliser.

6. Risques

- Le nombre d'acteurs présent sur celui-ci. Il va falloir aménager le plus d'heures possible dans les semaines à venir et prévoir des réunions pour les validations en fonction de l'emploi du temps de l'équipe interne du projet qui valident les différentes étapes.
- Refus de la direction général ou l'IT d'utiliser un autre CMS qu'eZpublish.
- Trouver de bons arguments sinon le projet ne verra jamais le jour.

IV. Conduite du projet

1. Approche marketing

Afin de mieux comprendre la problématique du projet et ainsi pouvoir y répondre de la meilleure manière possible, j'ai réalisé une approche marketing.

Dans un premier temps, j'ai fait l'état des lieux du secteur. Nous avons également fait une segmentation au niveau de notre cible, qui a abouti sur la création de 3 personas. Ces différentes études ont ensuite permis de mettre à jour le cahier des charges du site internet.

1) Point sur le secteur

En chiffre : Les Français et les animaux de compagnie



Presque 63 millions d'animaux domestiques vivent en France, selon la dernière enquête FACCO/TNS SOFRES*, publiée au printemps dernier.

Au total, c'est près d'un foyer sur deux qui possède au moins un animal de compagnie en France, un chiffre relativement stable.

La population de chats a beaucoup augmenté ces dernières années (-11% en deux ans), tandis que la population canine décroît doucement (-2% dans le même temps). Au total, ce sont – sans surprise – les poissons qui sont les plus présents dans les foyers.

Enquête réalisée tous les deux ans auprès de 14000 foyers français

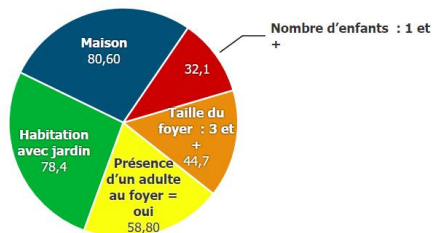
Qui sont les propriétaires ?

La possession d'un animal est fortement liée à la structure du foyer, surtout pour les chiens.

» Et la structure la plus propice pour avoir un chien ou un chat semble être la structure familiale, comme le montre le graphique ci-dessous.

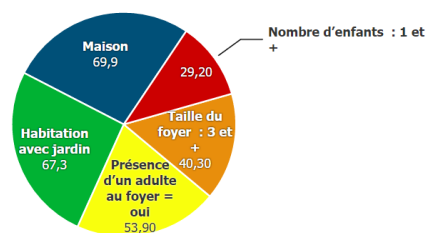
44,7% des foyers possédant un chien sont ainsi des familles composées d'au moins trois membres.

CHIENS



Facco/Tns Sofres

CHATS



Le rôle du Web dans la recherche d'information

Les médias sociaux, et notamment **Facebook**, permettent aux propriétaires d'animaux d'exposer les photos de leur compagnon.

Au-delà du partage de photos et de vidéos, on constate que **les réseaux sociaux jouent un rôle important dans la recherche d'information des propriétaires d'animaux domestiques.**

En effet, dans un sondage réalisé par Mintel, 12% des répondants ont affirmé utiliser ce canal pour réaliser des recherches en lien avec des produits et des services pour leur animal.

Utilité d'un blog

Une étude réalisée par la firme Trone Brand Energy's rapporte que les blogs sont une source d'information importante pour les propriétaires d'animaux puisque **37% des répondants de cette étude ont affirmé utiliser ce canal.**

Les informations principales recherchées par les internautes :

- La nutrition (77%)
- La santé (77%).
- Les comportements animaux (68%).
- La sécurité (68%).
- Les nouveaux produits (67%).

Le Web comme canal d'achat

Le marché des animaux domestiques représente en France plus de **4 milliards d'euros par an.**

Sur ces chiffres, 3 milliards par an sont consacrés à **l'alimentation/la santé.**

On estime que la dépense moyenne annuelle pour un chien peut atteindre 800 € et pour un chat 600€

2. Personas

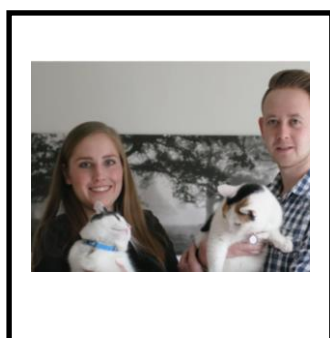
Afin d'optimiser le blog au mieux pour les futurs utilisateurs, j'ai fait une segmentation à partir des différentes personnes qui visite le site actuel. Il s'en dégage 2 segments :

- Les propriétaires fidèles - Le nouveau visiteur -

A partir de ces segments, j'ai réalisé **3 personas** principalement des propriétaires de chats :

1 persona :

Un couple avec 2 chats pour décrire les soucis de comportement



Un couple avec deux Chats

Age du couple : vingtaine d'années

Londres

Classe Moyenne

Employés de Bureau

Histoire / Profil

Un couple qui possède deux chats et qu'ils n'arrêtent pas de se bagarrer. Il cherche une solution afin de réduire les conflits de leurs chats. Un nouveau produit nommé Feliway Friends vient d'être lancé par la société pharmaceutique Ceva spécialisée dans le comportement des animaux de compagnie.

Motivation Cherche une solution simple d'utilisation afin réduire les tensions entre leurs chats à la maison

Frustration De ne pas trouver de solution rapide aux bagarres de leurs chats.

L'expérience Jip est un chat un peu soumis et peureux tandis que Lizzy est un chat beaucoup chasseur dans son comportement. Lizzy n'arrête pas de terroriser Jip d'où la recherche d'une vraie solution afin de mieux cohabiter ensemble. Mon nom est Charlotte, j'ai 23 ans. Je suis Martin. Nous avons 2 chats, Jip et Lizzy. Ils font partie intégrante de notre famille. J'ai toujours aimé les chats. Quand j'étais enfant, il y avait toujours un chat à la maison. Le problème c'est que Jip attaque Lizzy. Ils n'arrêtent pas de se bagarrer. Jip se cache et attend Lizzy puis il l'attaque brutalement. Nous en sommes à un point où nous ne pouvons plus continuer comme ça. Nous avons déjà testé plusieurs solutions pour apaiser la situation.

Aujourd'hui c'est la première fois que nous utilisons FELIWAY FRIENDS. C'est proche de ce à quoi je m'attendais. Joli et discret. Nous sommes plein d'espoir. Le comportement de nos chats a changé en 2 semaines. Il s'est nettement amélioré. Le produit est facile à utiliser. Il suffit de brancher le dispositif dans la prise, il se met en marche automatiquement. Les principaux symptômes, lorsque Jip fixait Lizzy, l'attaquait de nulle part, la poursuivait, ont maintenant disparu. L'autre jour, ils étaient même allongés côte à côte sur le lit sans qu'il ne se passe rien. Quelle amélioration ! C'est vraiment

une cure miracle. Le futur s'annonce prometteur, nous sommes tellement heureux des résultats obtenus. Nous sommes heureux, heureux tous les 4.

2 persona

Caroline & Gomette la chatte



France

Classe Moyenne

Caroline & Gomette la chatte

Cadre Marketing

Histoire / Profil Caroline est propriétaire d'une chatte. Il cherche une solution afin qu'elle arrête de griffer partout chez surtout sur son canapé. Un nouveau produit nommé Feliscratch vient d'être lancé par la société pharmaceutique Ceva spécialisée dans le comportement des animaux de compagnie.

Motivation Gomette est une chatte sensible, et a commencé à gratter le canapé quand Caroline était absente dû à son au travail qui lui prend beaucoup de temps. Feliway a aidé Gomette à arrêter de gratter le nouveau canapé en cuir.

Cherche une solution simple d'utilisation afin que son chat griffe partout

Frustration De ne pas trouver de solution rapidement.

L'expérience Voici Gomette. Elle a 3 ans. Elle aime jouer et les câlins. La première fois que Caroline a vu Gomette, elle voulait s'en m'occuper. « J'ai un nouveau travail qui me prend beaucoup de mon temps. Je pense qu'elle n'aime pas être seule. Gomette la chatte, a commencé à gratter mon canapé en cuir. Parce que je n'étais pas là, elle voulait montrer son mécontentement. Je vais souvent à des salons pour animaux de compagnie pour vérifier les nouveaux gadgets, c'est là que j'ai entendu parler de Feliway. Je ne peux rien sentir quand il est branché, mais je peux voir un changement dans son comportement. J'ai remarqué que le miaulement intense s'arrêtait et que mon canapé s'arrêtait d'être endommagé.

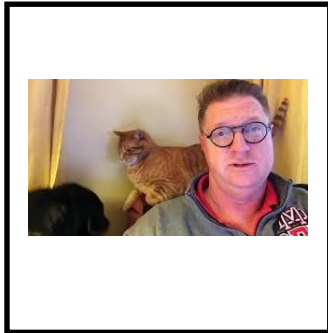
Aujourd'hui, Gomette est beaucoup plus détendue, sociable, ludique et très câlin. Je peux voir qu'elle se sent bien, donc je me sens heureuse et rassurée !

Voir la vidéo sur You Tube :

[Comment Feliway a aidé Gomette à arrêter ses griffures](#)

3 persona

Jim et ses animaux de compagnie : Jack le chien âgé et Minet le nouveau chat



Classe Cadre

Jim qui possède un chien et un chat

Webmaster

Histoire / Profil Jim est propriétaire d'un chien et un chat. Il cherche une solution afin qu'il cohabite tous les deux. Beaucoup de tension entre eux et le chat mange dans la gamelle du chien ce qui agace le chien.

Un nouveau blog regroupant des propriétaires de chats et chien <https://chats-chiens.codem-informatique.com/> et Jim se pose plein de questions sur la cohabitation des chiens et chats

Motivation Le chien de Jim est âgé, et a commencé à aboyer sur le nouveau chat. Adapt'il collier est une solution pour les chiens stressés.

Cherche une solution simple d'utilisation afin que son chien ne soit plus agressif.

Frustration De ne pas trouver de solution rapidement.

L'expérience Voici Jack le chien. Il a 14 ans. Il aime jouer et les câlins. Depuis peu un nouveau chat est arrivé dans la maison. Celui-ci n'arrête pas de manger les croquettes de Jack car pour lui la nourriture est sacrée. En surfant sur internet je suis découvert le nouveau blog <https://chats-chiens.codem-informatique.com/> c'est là que j'ai entendu parler d'Adapt'il. Grâce au nouveau collier Adapt'il mon chien est moins agressif. Les changements dans son comportement étaient radicaux.

Aujourd'hui, Jack le chien est détendue, sociable, ludique et très câlin. La cohabitation entre Jack le chien et Minet est parfaite ! Je vais toute suite parler de mon expérience avec d'autres propriétaires de Chats et chiens sur le Forum ! <https://chats-chiens.codem-informatique.com/forum/>

3. Ergonomie

1) Analyse graphique et ergonomique

Afin de réaliser au mieux la création du nouveau blog, j'ai procédé à une analyse d'autres sites de référence pour les propriétaires de chats et de chiens en voici une liste :

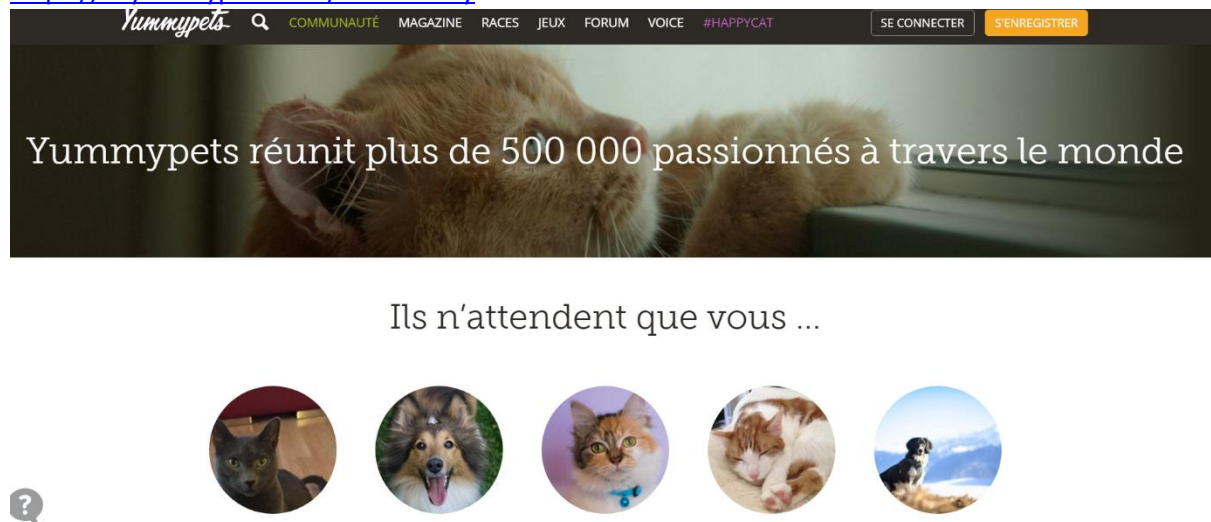
Wanimo : eboutique pour animaux de compagnie

<https://www.wanimo.com/fr/wanimo/recherche/?search=feliway>



Yummypets : Site communautaire de propriétaires de chats/chiens n°1 en Europe

<https://fr.yummypets.com/community>



Blog de référence N°1 en France pour les propriétaires

<https://wamiz.com/chats/forum/>



Connexion avec Facebook
Connectez-vous rapidement avec Facebook

Se connecter
Devenir membre

Recevoir nos alertes : ☐

Assurance
animaux

Wamiz
Box

Chats | Chats | Adoption | Actualités | Conseils | Annuaire | S'amuser | Forums | Rechercher

Chats > Accueil forum > Forum chats

Race de chat : -- Les races de chats --

Forum Chats

Les autres catégories du forum Chats

Général (6060)	Choisir son chat (528)	Eduquer son chat (842)	Comprendre son chat (1913)
Nourrir son chat (1121)	Soigner son chat (2409)	Entretenir son chat (539)	Reproduction du chat (439)
Voyager avec son chat (438)			

Ce forum vous permet de poser vos questions, échanger vos expériences et donner vos conseils à d'autres propriétaires de chats et chatons.

Rechercher dans les forums :

Google Recherche personnalisée



Créer un nouveau sujet

Sujets

Réponses

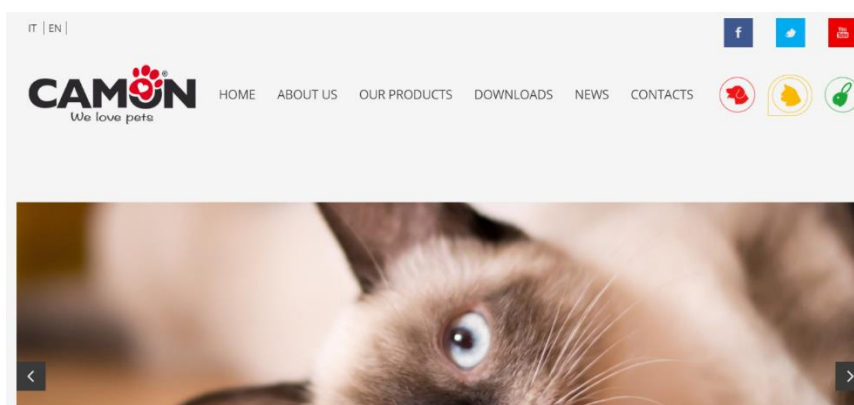
Dernières mises à jour

Les concurrents directs des produits Feliway/Adaptil :

Zenifel® de Virbac

Felisept de Quiko vendu chez Zooplus

Equilibria de Camon.



Le blog de Feliway actuel <http://www.blog-chats-heureux.fr/>



LES +

Le blog est simple et intuitif

LES –

***Le blog a été réalisé en 2014
Il manque de contraste entre
les différents modules
Peu de commentaires sur le
blog/peu de fréquentation
Peu ludique, visuels
obsolètes ; pas attrayant***

La chef de produits animaux de compagnie France souhaite un blog épuré, aux tendances actuelles avec comme référence le site <http://www.feliway.com>

Conserver l'identité visuelle des marques Feliway et Adaptil qui évoque les valeurs de la filiale animaux de compagnie et la politique produit Ceva pour ces gammes de produits.

Un forum de discussion serait un plus pour les propriétaires de chats et chiens qui souhaitent avoir des informations sur différents sujets.

4. Zoning

Avant de réaliser la maquette du blog, j'ai réalisé un zoning afin de définir où se place chaque élément du site obligatoire par rapport à la charte graphique.

J'ai découpé la page en plusieurs zones définies :

Sur chaque zoning, nous pouvons retrouver des éléments communs comme le Header avec le logo (en cours de validation) la Barre de navigation.

Un slider/diaporama a été choisi pour la page d'accueil pour donner un dynamisme.

La composition des pages articles se présenteront avec une Bannière du thème principal, un visuel pour bien marquer les esprits, les articles concernés et des liens vers les articles récents, commentaires récents, catégories et archives du blog. La page blog réuni tous les articles du blog par date et catégorie.

Un diaporama des meilleurs témoignages des propriétaires de chats et chiens
Une galerie d'images ou vidéos sur les différents problèmes de comportements des animaux de compagnie

Un formulaire de Newsletter.

Une page Forum permettra de gérer une communauté de propriétaires de chats et chiens. Il y aura 2 types de forum : Forum chat et forum chien dans un premier temps ciblé comportement puis évoluera vers d'autres sujets propre aux propriétaires. Un modérateur vérifiera les sujets créés.

La page blog réuni tous les articles par date et catégorie.

Un Footer des pages comportera un menu personnalisé comprenant l'aspect Copyright, Les mentions légales, le plan du site, les cookies, la sécurité confidentialité des données, Contact et le flux de réseaux sociaux (A compléter)

© Kristel BIELEK. All Rights Reserved.

Mentions légales. Plan du site. Cookies. Sécurité confidentialité. Contact.

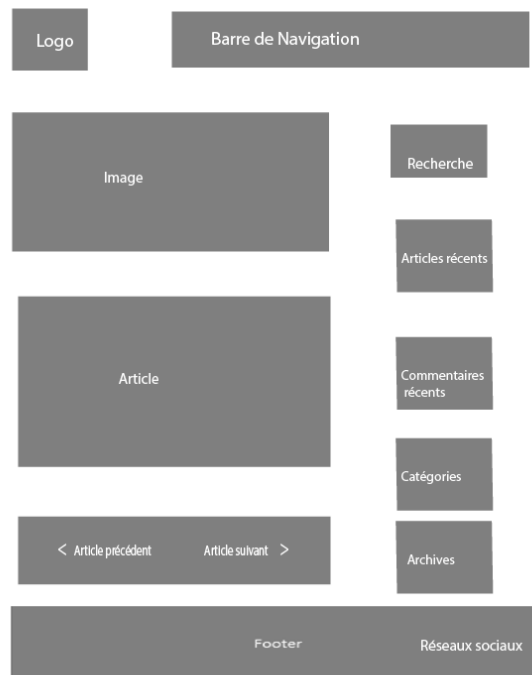


Privacy & Cookies Policy

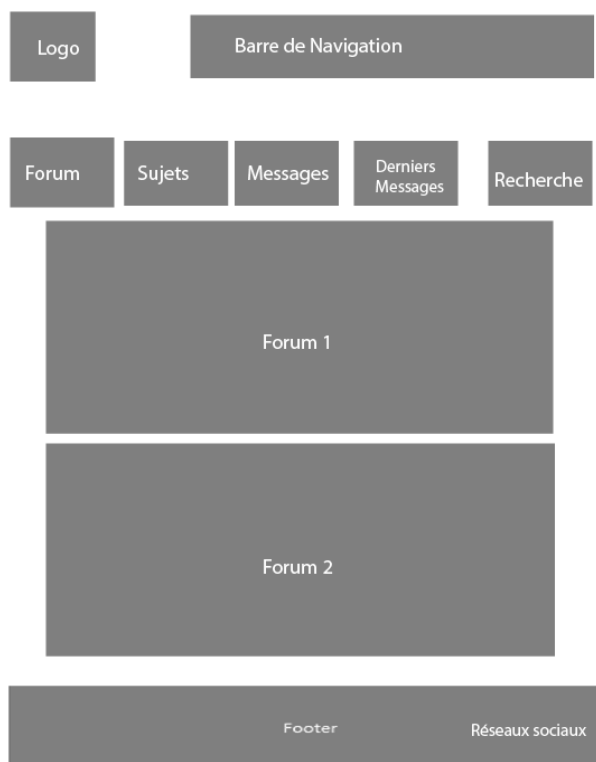
Page d'Accueil



Page Article



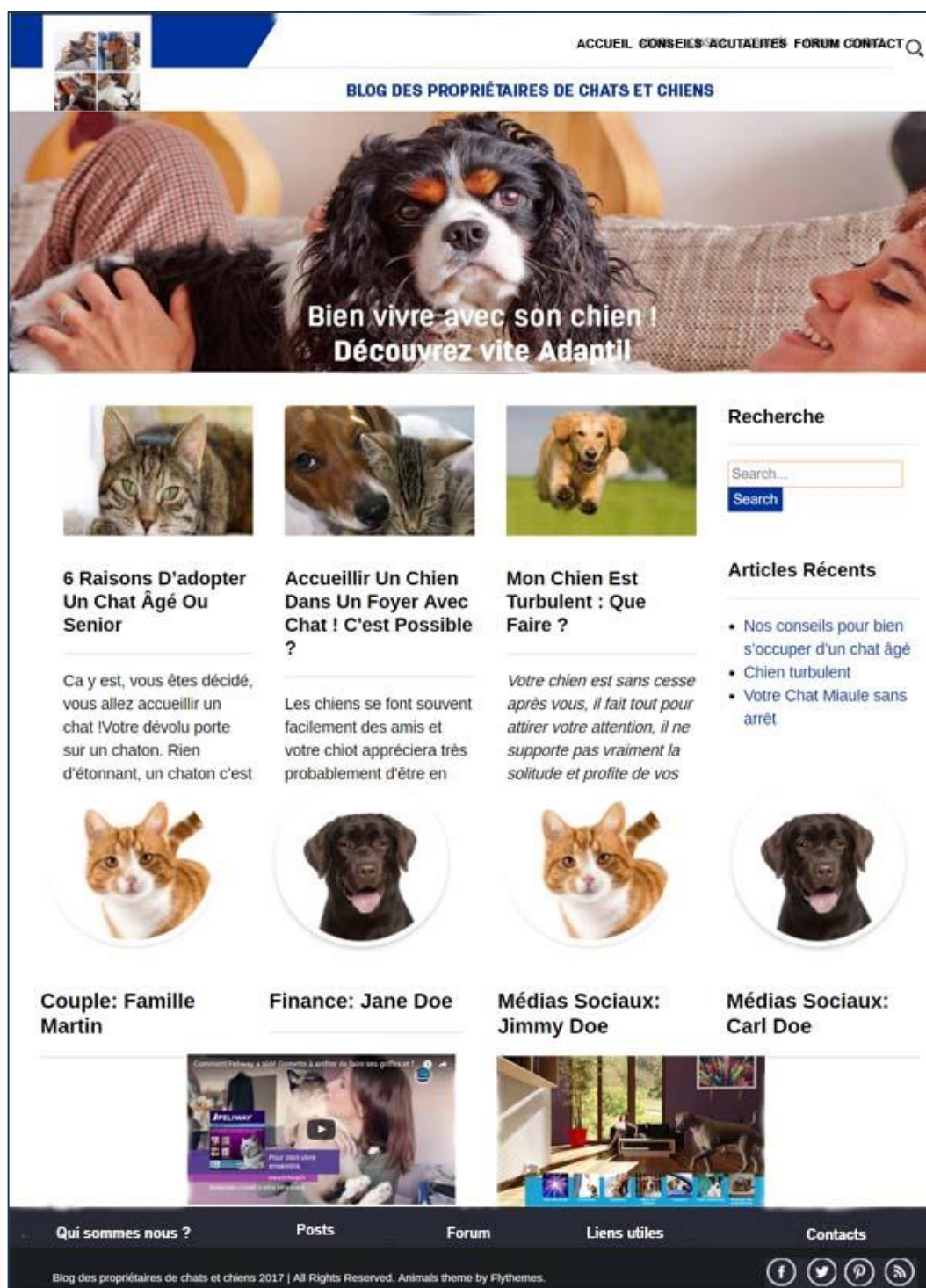
Page Forum



5. Maquettes

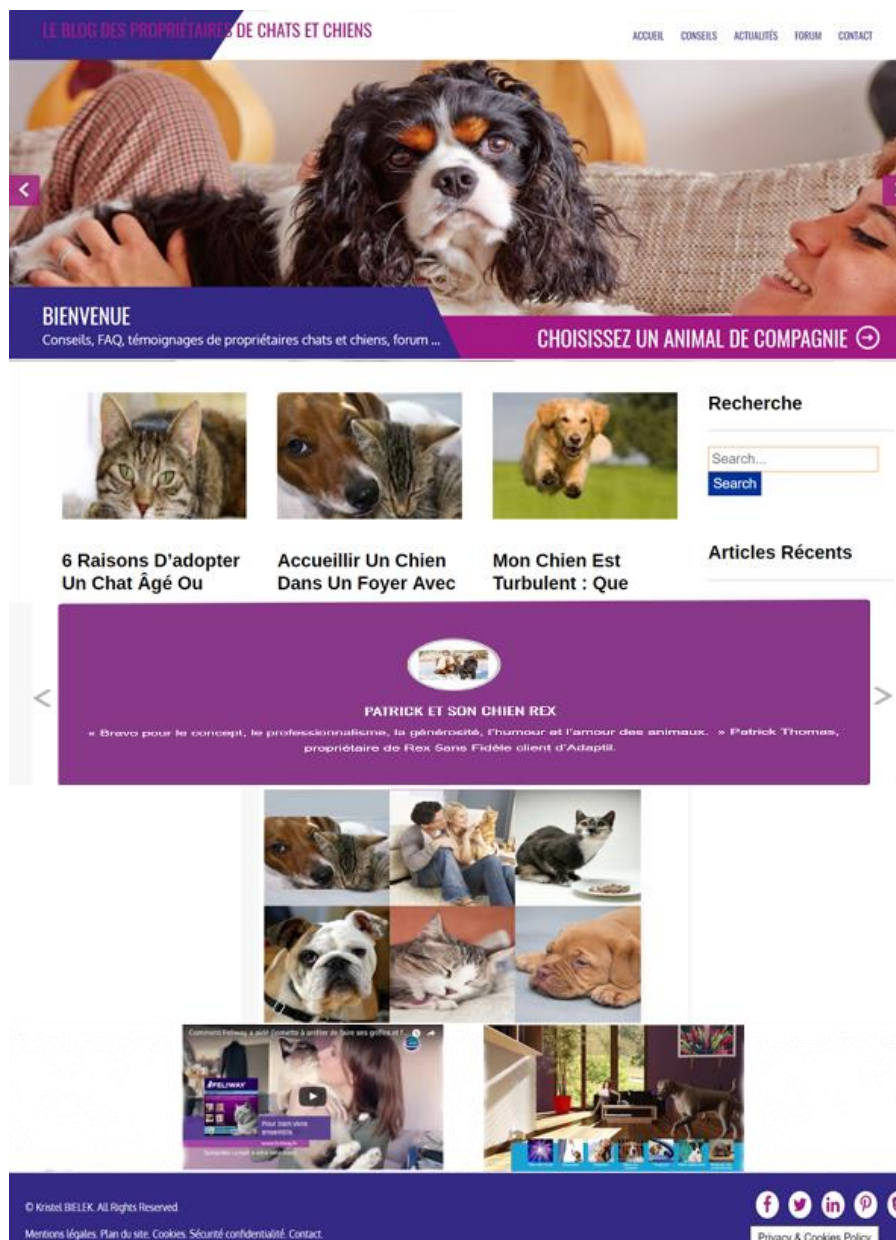
Une fois les zonings réalisés, voici une première maquette du projet afin de donner une idée du visuel du futur blog sur internet <https://chats-chiens.codem-informatique.com/>.

ANNEXE 5 : MAQUETTES P19



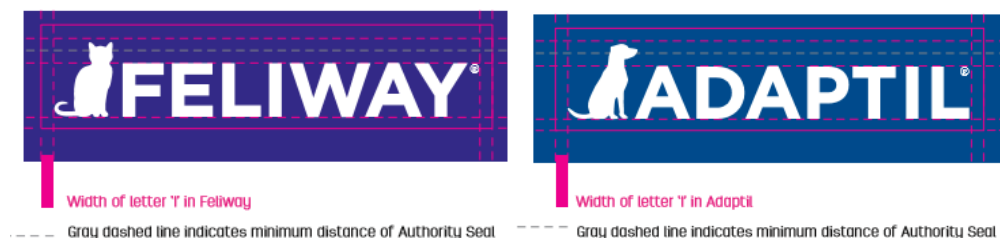
Deuxième proposition comportant les couleurs des produits Feliway et Adaptil

Avec le rajout d'un diaporama avec les derniers témoignages, une galerie d'images et toutes la réglementation à faire apparaître qui se trouve dans le Footer : Le Plan du site, les cookies, Mentions légales, Sécurité et confidentialité. Pour en savoir plus, cliquez sur les liens dans le Footer sur la Page d'accueil : <https://chats-chiens.codem-informatique.com/>



6. Charte graphique

Pour la charte graphique du blog, j'ai respecté les couleurs des marques Feliway et Adaptil de Ceva. Voici le détail ci-dessous :



Les logos de la marque FELIWAY® et ADAPTIL® sont dictées par une Feliway & Adaptil Brand Guideline ANNEXE 4 : FELIWAY/ADAPTIL BRAND GUIDELINE P11

Les logos principaux Feliway et Adaptil sont simples et propres. Ils utilisent tous deux le même style typographique, mais incluent une icône de chat et de chien pour différencier les marques.

La version principale de nos logos est affichée à droite, qui est blanc inversé hors de la couleur de la marque principale. La taille du panneau coloré peut varier selon l'application.

Les marques de marque préférées ont une autorité impressionnante lorsqu'elles sont vues comme un verrouillage blanc sur un champ sombre.

La taille et la largeur de la «bande de la marque» peuvent varier selon l'application.

La quantité de couleur foncée entourant le verrouillage blanc variera donc. Les échantillons montrés à droite représentent une zone de confort idéale de couleur environnante.

L'espacement minimum est indiqué par la ligne rose.

Voici la palette de couleurs des marques à respecter

FELIWAY® Marque principale



PANTONE 2685
C96 M100 Y0 K10
R52 G39 B119
#342777



PANTONE PURPLE
C45 M90 Y0 K10
R137 G55 B136
#893788



PROCESS BLACK
C0 M0 Y0 K100
R0 G0 B0
#000000

ADAPTIL® L'autre Marque principale



PANTONE 288
C100 M81 Y6 K27
R35 G54 B112
#233670



PANTONE 2925
C76 M25 Y0 K0
R88 G150 B210
#5896d2



PROCESS BLACK
C0 M0 Y0 K100
R0 G0 B0
#000000

Deux nouveaux produits de la marque devront respecter la charte graphique citée précédemment.

FELIWAY® FRIENDS Pantone P1795 Rouge #ff6666



Pourquoi la couleur Rouge :

Ce logo a pour but d'évoquer la tentation, l'interdit, l'émotion, le combat entre les chats.

FELIWAY® FRIENDS est la solution pour combattre et mieux gérer la colère, les conflits, l'agressivité, la violence entre les chats et les rendre plus amicaux

FELISCRATCH® par **FELIWAY®** Pantone P365 VERT #669933



Pourquoi la couleur Verte :

Ce logo a pour but d'évoquer l'esprit naturel. On lui attribue l'équilibre, l'harmonie, le calme, la sécurité, la confiance et la sérénité.

FELISCRATCH® par FELIWAY® est la solution pour combattre et mieux gérer les griffades des chats dans la maison.

La Typographie



Type de police à caractère principal

Une typographie cohérente est essentielle pour établir une marque reconnaissable et personnalisé.

La famille *Antartida* est le type de police principal pour Feliway.

En cohérence avec le packaging. *Antartida* est simple, fonctionnelle, équilibrée par des bords arrondis qui la rendent amical, ce qui est en cohérence avec la marque.



Type de police à caractère secondaire

Din Condensed est la police de caractères secondaire pour **FELIWAY®**, et apparaît rarement en dehors du Packaging. Le rôle de cette police au sein de la marque est d'être utilisé dans les situations de

longue phrase dans de très petit paragraphe.

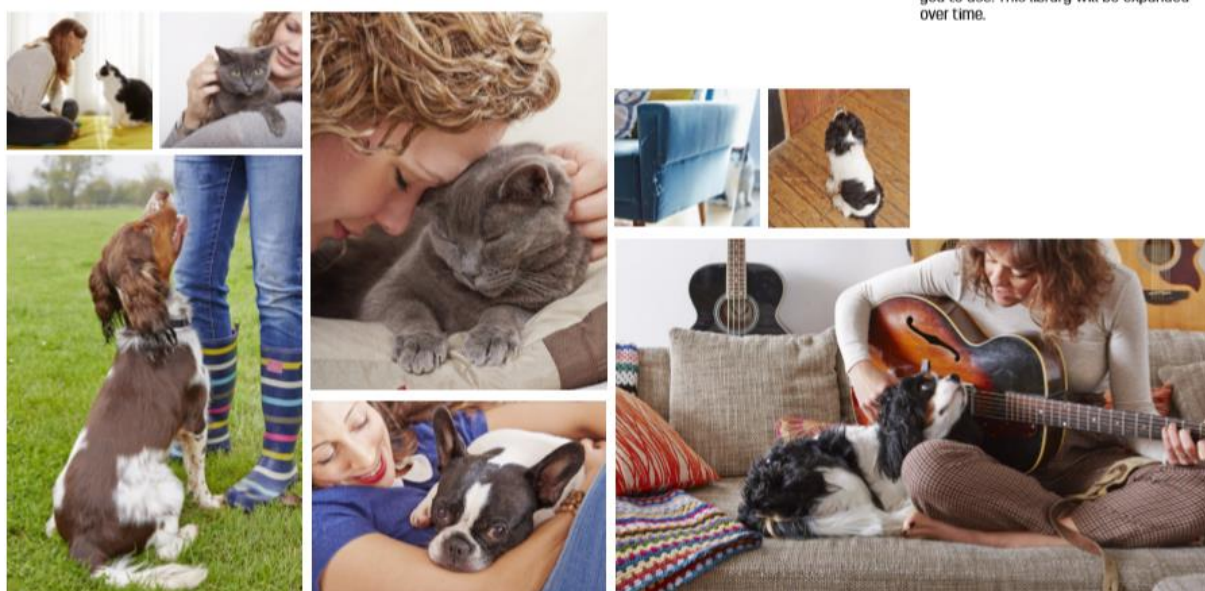
Elle est utile dans les multi traductions comme l'allemand qui est une langue très complexe et longue en caractère.

Din Condensed Regular
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

Din Condensed Medium
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

Din Condensed Bold
ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

Les Photographies et images



L'objectif primordial avec chaque image que nous utilisons pour Ceva est de montrer des moments d'échanges réels entre le propriétaire et l'animal de compagnie. Dans la mesure du possible, nous devrions montrer aux propriétaires réels des vrais animaux domestiques et éviter les images de stock clichées. Pour faciliter cette tâche, nous avons créé une bibliothèque d'images disponibles. Cette bibliothèque sera élargie avec le temps.



Visuel que je propose en tant que logo pour le blog dans le Header (A valider par le responsable)



Version actuelle sur le blog



Voici les idées de la charte à prendre en compte dans l'utilisation de photos pour les 2 marques :

Toujours montrer la relation animale de compagnie, tout en gardant l'animal en tant que « le héros ». Alors que nous montrons toujours le propriétaire de l'animal de compagnie, ils sont secondaires dans la composition de l'image. Vous pouvez montrer un visage complet, mais parfois il suffit d'une main pour transmettre le lien entre eux.

Moments naturels et véridiques auxquels les propriétaires d'animaux peuvent se rapporter. Si votre chien est en train de voler de la nourriture ou que votre chat se réchauffe sur votre ordinateur portable lorsque vous essayez de travailler, vos images devraient essayer de réfléchir des moments réels, que les propriétaires d'animaux de compagnie reconnaîtront instantanément.

L'éclairage naturel et les environnements réels : Enfin, assurez-vous que les emplacements et l'éclairage ne sont pas trop organisés et qu'ils se sentent chaleureux, naturels et authentiques.

Pour finaliser la partie graphisme, les fichiers sont au format .PDF en dessins / images dans un fichier .PSD et de les exporter au format .PNG transparent afin que l'on puisse les retoucher si besoin.

7. Choix du Template

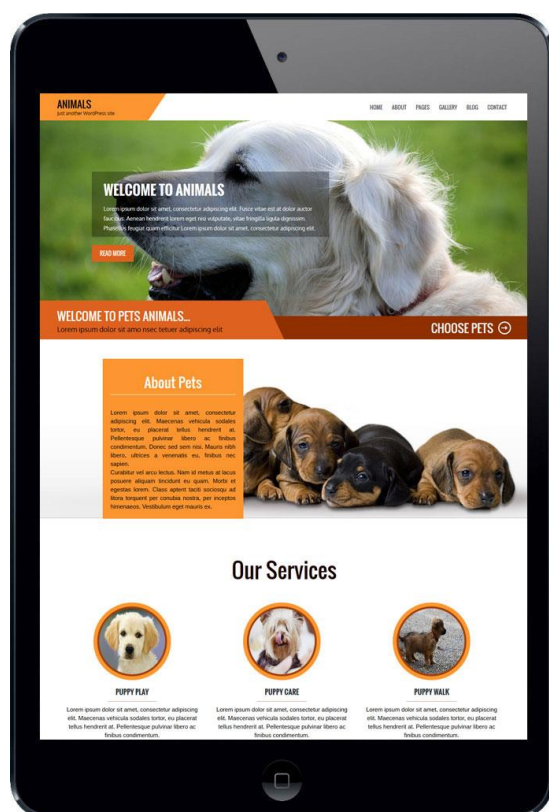
Actuellement les 3 meilleurs templates chez Wordpress sont :

The7 <http://the7.io/#!/demos>; Avada <https://avada.theme-fusion.com/veterinarian/>

Divi <http://wptheme.fr/theme-wordpress-divi/> mais sont payants.

Le site étant un tout nouveau projet, l'entreprise n'a pas souhaité prendre un Template payant, c'est pourquoi je me suis tournée vers un thème gratuit de chez Wordpress.

Le Template choisi <https://flythemes.net/wordpress-themes/animals-wordpress-theme/>



Les caractéristiques les plus importants :

**- Gratuité - Responsive – Administration simple
— Classement des articles par catégories, FAQ ,
forum, formulaire Newsletter et contact en
multilingue pour le futur. W3C valide le code.**



Compatible avec les navigateur IE9, IE10, IE11, Chrome, Firefox, Opera. Outil pour le SEO intégré. Responsive compatible sur tous les supports PC/Mac. Des options de thème faciles à gérer dans Option Panel. Modèles de page et de blog internes intégrés. Compatible avec le plugin comme Woocommerce et formulaire de contact 7

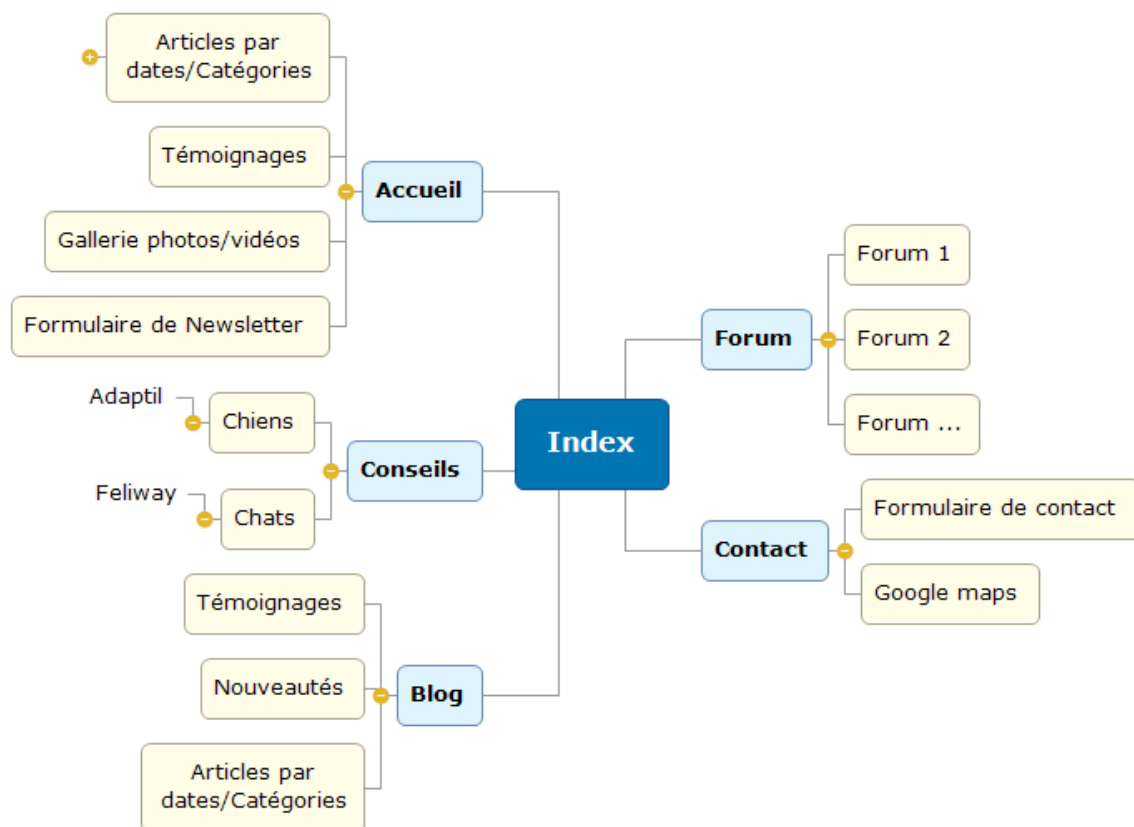
Le **template animaux** est un thème propice à WordPress pour les secteurs des animaux de compagnie, des soins pour animaux domestiques et des autres services pour animaux de compagnie. Ce thème est très facile à utiliser et gérable pour les non-codeurs.

Voici la documentation technique :

<http://flythemesdemo.net/documentation/animals-doc/#introduction>

8. Arborescence

J'ai pu établir une arborescence en vue d'un parcours simple et rapide adapté à tous les utilisateurs. Pour les catégories, elles sont toutes propres à celles indiquées sur les sites www.feliway.com et www.adaptil.com



V. Développement

1) Hébergement

Pour l'hébergement du site maquette, je me suis tournée vers « OVH » qui est un hébergeur français de sites web.

En accord avec ma responsable, nous avons pris l'offre la moins chère avec un nom de domaine, 100Go d'espace disque, 10 adresses mails, un trafic illimité et la mise en place de modules.

Pour le choix du nom de domaine, nous sommes parties au départ sur <https://chats-chiens.codem-informatique.com/>. Qui après validation du service juridique deviendra www.chats-chiens.com.

2) CMS

En vue du temps que j'avais pour réaliser ce site, il était plus adapté de prendre un CMS plutôt que de coder directement manuellement, il est également plus facile par la suite de former une personne novice en gestion de site sur cette plateforme plutôt qu'en HTML et CSS.

WordPress a donc été choisi comme choix de CMS, c'est un système de contenu très simple d'utilisation. L'interface ressemble à celle d'un blog, il sera facile pour moi par la suite de former ma responsable dessus. De plus, il est possible d'installer des templates et des fonctionnalités (plugins) rapidement.

3) Plugins

Afin d'apporter un maximum de fonctionnalité au site, j'ai installé différentes extensions, en voici la liste :

Akismet Anti-Spam pour échapper au spam sur le blog

BBPress est un logiciel forum pour afficher les derniers sujets, commentaires et réponses.

Google Analytics : Donne accès aux statistiques de fréquentation du site.

Backwpup : Fait des sauvegardes automatiques du site et récupère l'ancienne sauvegarde en cas de problèmes.

Cookie Law Info : Affiche le bandeau avertissant l'utilisateur que le site utilise des cookies

Contact Form 7 : Participe à la création d'un formulaire de contact

MailPoet Newsletters permet de Créer et envoyer des newsletters ou des courriels automatisés

Yoast Seo : Dans le cadre du référencement, met en avant des mots-clés de différentes manières.

Virtual Robots.txt : Met en place un fichier robots.txt, important dans le référencement du site internet.

Wordfence Security : Anti-virus, Firewall and Malware Scan

WP Sitemap Page Sitemap sur n'importe quel article/page en utilisant le code court [wp_sitemap_page]

4) Sécurité/Réglementation

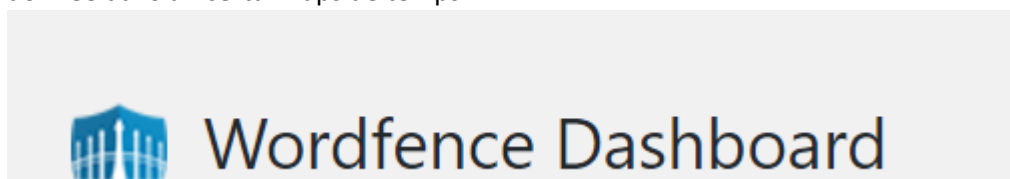
Pour renforcer la sécurité du site, tout d'abord il faut évidemment un identifiant et un mot de passe complexe pour accéder au tableau de bord Wordpress, j'ai donc changé le nom « admin » pour un autre nom d'utilisateur.

<https://chats-chiens.codem-informatique.com/wp-admin/>

Identifiant: Kristel

Mots de passe: Jacklechien2002

J'ai utilisé **Wordfence Security** qui est un anti-virus, Firewall et Malware Scan ainsi que **Login lockdown**. Ce plugin permet de limiter le nombre de tentatives de connexion d'une plage IP donnée dans un certain laps de temps.



Sur le blog <https://chats-chiens.codem-informatique.com/securite-confidentialite/> une page est consacrée à la réglementation à appliquer concernant les aspects suivants :

« La confidentialité des données personnelles »

Nous collectons et exploitons vos informations personnelles dans l'optique de traiter vos demandes d'informations et de vous dispenser un service de qualité, de simplifier votre accès à nos produits et à nos services. Les données personnelles que vous fournissez sur ce blog ne sont pas transmises à des tiers non autorisés externes à l'entreprise.

En vous inscrivant sur ce blog, vous pouvez également souscrire à nos newsletters. Si vous ne souhaitez plus y être inscrit, veuillez nous contacter ou vous désinscrire à tout moment grâce au lien en bas de votre newsletter.

Pour vous faire gagner du temps et accroître encore la convivialité de notre forum, ce blog vous permet de créer un compte personnel à partir de vos données dans l'espace « Mon Compte ».

Indiquez votre profil — nom et prénom, adresse postale, adresse électronique, puis saisissez votre mot de passe.

En aucun cas, nous n'enregistrons sur notre site vos informations personnelles concernant le paiement par carte bancaire.

Afin de respecter la loi « Informatique et Libertés », le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet de la part de ce blog d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Selon l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent.

Ce droit peut être exercé en contactant ce blog par e-mail via la rubrique « [Contacts](#) »

Vous pouvez également consulter ou modifier à tout moment vos données personnelles en accédant à « Mon compte ».

Les Cookies

Lorsque vous naviguez sur ce blog, vous le faites dans le plus strict anonymat. Nous n'enregistrons aucune information personnelle à ce stade. Votre navigateur, en revanche, via des « cookies » récolte des informations relatives à votre navigation sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) qui sont transférées sur le disque dur de votre ordinateur grâce à votre navigateur internet. Ce blog ne garde aucune trace de ces informations.

Afin de connaître l'origine et l'usage des informations de navigation traitées à l'occasion de votre consultation de notre site et de tout savoir sur vos droits, merci de vous reporter à notre rubrique **Cookies**

Un cookie ne nous permet pas de vous identifier, ces informations ont pour seul objectif de garantir le bon déroulement de votre visite et de vous permettre de passer commande. Les cookies vous permettent notamment de conserver le contenu de votre panier en mémoire même après que vous vous soyez déconnectés du site, ce qui vous permet de gagner du temps.

Ce blog peut transmettre des données non personnelles à son partenaire Google par l'utilisation de cookies tiers. Vous pouvez consulter une liste des types de cookies utilisés par Google, comment Google utilise les cookies dans la publicité ainsi que les règles de confidentialité qui expliquent comment Google protège votre vie privée dans le cadre de son utilisation des cookies et d'autres informations.

Vous pouvez configurer votre navigateur afin qu'il empêche l'enregistrement de cookies et/ou supprime les cookies à la fermeture de celui-ci, pour ce faire, consultez le manuel d'utilisation de votre navigateur.

Google Analytics : Ce blog peut transmettre des données non personnelles à son partenaire Google dans le cadre de l'utilisation du service Google Analytics. Google Analytics est un outil d'analyse d'audience Internet permettant aux propriétaires de sites Web de mieux comprendre le comportement de leurs visiteurs. Vous trouverez tous les détails relatifs aux règles de confidentialité de l'utilisation du programme <http://www.google.fr/intl/fr/analytics/privacyoverview.html>

Mot de passe

En cas de perte de votre mot de passe, il vous est facile de le retrouver en cliquant sur le lien « Vous avez oublié votre mot de passe ? » dans votre espace « Mon compte » ; Ce blog vous l'envoie immédiatement à votre adresse e mail. »

Mentions Légales <https://chats-chiens.codem-informatique.com/mentionslegales/> Elles devront être modifier lors de la validation du nom du blog

Elles font référence au Propriétaire du site, Concepteur du site. Elles indiquent l'Hébergeur du site

Nom : Host papa Crédits photos : kristel Bielek ou Photos Libres/Ceva santé animale

La marque déposée à l'INPI (Institut national de la propriété industrielle) à valider par Ceva.

Le logo a été conçu par Ceva santé animale.

Pour les sauvegardes le plugin Backwpup a été installé. L'extension de **sauvegarde BackWPup** peut être utilisée pour sauvegarder toute l'installation du blog y compris /wp-content/ et envoyer cette sauvegarde vers un service externe comme **Dropbox, S3, FTP** Avec un simple fichier de sauvegarde au format zip, on peut facilement restaurer l'installation. C'est autre mesure de sécurité à ne pas négliger.

Size	Type	Actions
965 KB	Database	Download Delete
1 MB	Database	Download Delete
1 MB	Database	Download Delete
785 KB	Database	Download Delete
662 KB	Database	Download Delete

5) Contenu

Le contenu devra être validé par la chef de produits et sera géré par ces soins dans le futur. J'ai repris quelques idées/Photos/vidéos des sites www.feliway.com et www.adaptil.com pour pouvoir illustrer ce nouveau blog.

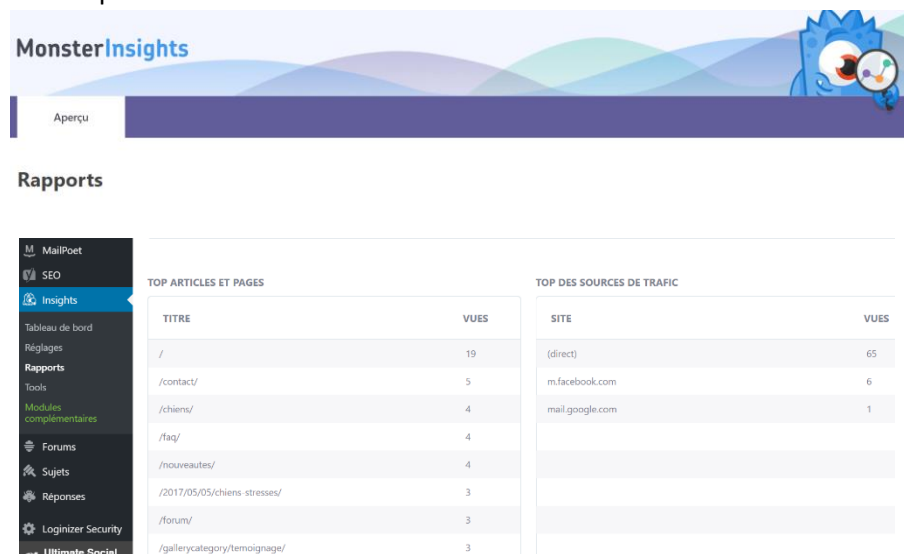
6) Référencement

Pour le référencement, tout d'abord j'ai installé le plugin « **Yoast SEO** », c'est une des fonctionnalités les plus téléchargées sur WordPress. Il permet de gérer facilement les titres et les méta descriptions.

J'ai également ajouté un robot.txt afin d'indiquer aux moteurs de recherches et autres robots le comportement qu'ils doivent adopter quand ils cherchent à indexer le site.

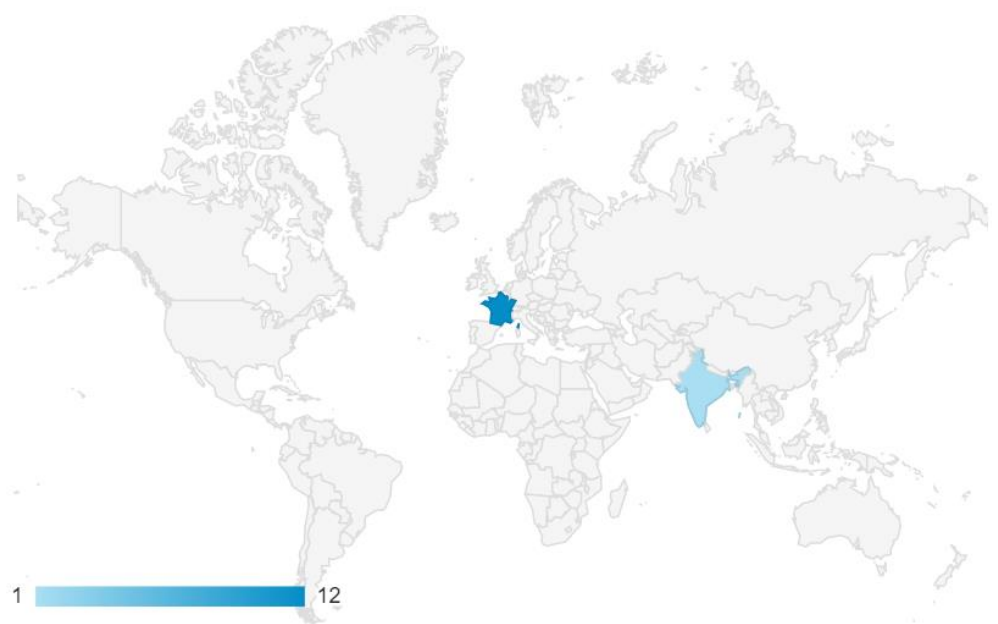
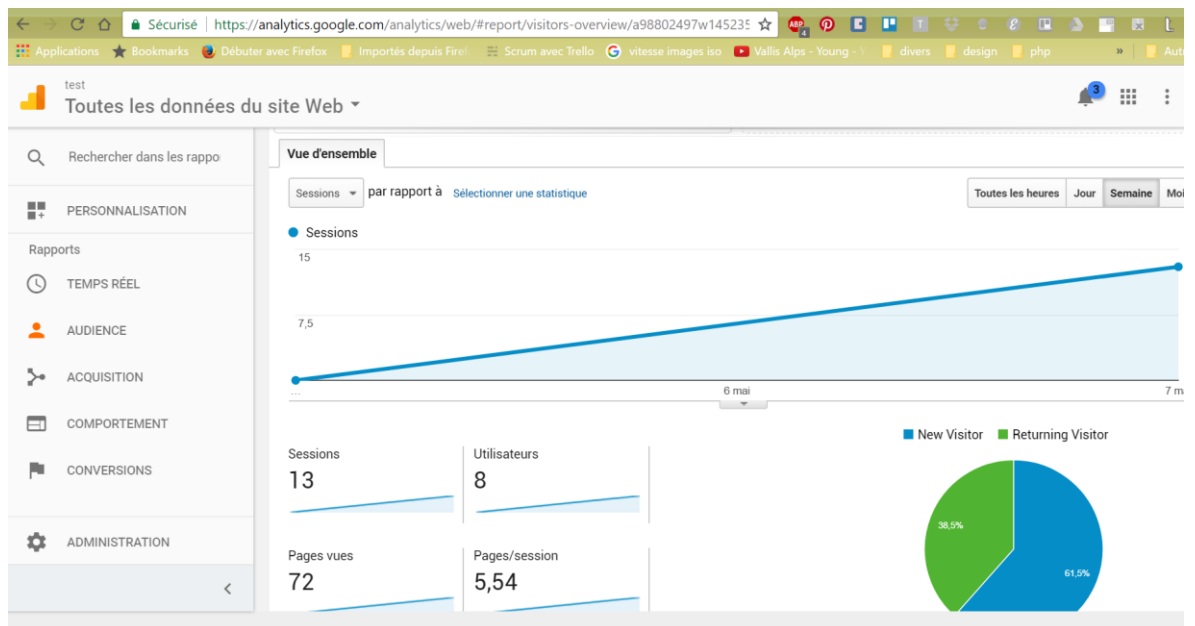
Un fil d'Ariane a été mis en place sur toutes les pages pour représenter la hiérarchie du site, il sera possible de voir où nous en sommes dans la navigation. Il n'est pas confirmé par le responsable pour le moment. Pour l'activer il faudra aller dans le plugin **Yoast Seo /liens interne**.

Et enfin pour terminer, j'ai enregistré le site sur « Google Webmaster Tools » et mis en place le plugin **Google Analytics pour WordPress par MonsterInsights** pour consulter les statistiques des audiences.



Google Analytics est un outil puissant et flexible qui permet notamment les fonctionnalités suivantes:

- Générer des données pour n'importe quel période. Il suffit d'entrer la date de début et la date de fin.
- Nombreuse donnée possible incluant le nombre de visiteurs, les pages vues, la durée de visite moyenne, le [taux de rebond](#), taux de nouveaux visiteurs...
- Détails sur les sites référents. Cela permet de savoir quels sites web apportent le plus de visiteurs à un site et d'avoir des statistiques sur ces visiteurs.
- Détails sur les visiteurs en provenance des moteurs de recherche. Idéal pour savoir quels mots-clés apportent le plus de trafic et la qualité de ces visiteurs.
- Géolocalisation des visiteurs en termes de pays ou de régions/villes. Idéal pour les sites spécifiques à une région particulière.
- Lien interne
- Lien externe



VI. Validation

Dans un premier temps le parcours utilisateur sera validé par mon responsable et la chef de produits grâce à l'arborescence réaliser. Dans un second temps, la gestion de contenu sera validée par la gestionnaire de contenu la chef de produits **Feliway et Adaptil** France.

1) Tests d'acceptations

Les tests d'acceptations permettent de vérifier si les users stories définies précédemment avec les personas sont validées ou non.

Le but est de créer une communauté de propriétaires de chats et chiens, de les éduquer/rassurer, de leur faire connaître les produits Feliway et Adaptil et pour ensuite les orienter vers la page Achat des sites partenaires car les achats de ces 2 produits se font sur des sites eboutique indirect .

<http://www.feliway.com/fr/Acheter/Acheter-en-ligne>.

<http://www.adaptil.com/fr/Acheter>



VII. Livraison et formation client

1. Livrables

Tout au long du projet, différents livrables ont été effectués et validés.

- Cahier des charges
- Zoning
- Arborescence
- Template
- Wireframe
- Formation (à faire)

2. Formation de l'équipe

Formation dans un premier temps de James Howell principal administrateur puis de la responsable chef de produits Audrey Astier pour la gestion de contenu.

Dans un second temps, si le projet est validé en interne par les autres filiales Europe, la réalisation d'une documentation en anglais sera à réaliser.

VIII. Bilan du projet

1. Qualité du livrable

Aujourd'hui, le projet n'est pas encore terminé. Bien que le site soit en ligne, le template intégré et les fonctionnalités installées, il manque le contenu réel.

C'est encore une quantité de travail importante qui retarde la mise en ligne du site aux utilisateurs. Cependant il est préférable de prévoir plus de temps et avoir une meilleure qualité, plutôt que mettre en ligne trop vite et avoir des retours de dysfonctionnement.

2. Coûts

Le projet étant tout nouveau, l'entreprise n'a pas souhaité investir d'argent dans le projet, par conséquent, j'ai évalué le coût du site en me basant sur le temps passé sur chaque tâche en fonction des sprints décrits plus tôt.

Premier Sprint : Le démarrage du projet : 1h45

Réunion : 45min / 1ère réflexion : 1h00

Second Sprint : Mise en place du projet : 3h30

Benchmark : 1h00 / Arborescence : 1h00 /

Personas : 30 min / Template : 1h00 /

Charte graphique : déjà réalisé par rapport au site Feliway.com/Adaptil.com

Troisième Sprint : Création du site : A déterminer

Installation de l'hébergement : 30min / Création d'un nom de domaine : 15min

Mise en place d'un CMS : 30min /

Installation du template (+ mise en page du site) : 2h00 /

Installation de plugins (+configuration) : 2h00 / Mise en place de la barre de menu : 30min /

Rédaction de contenu : Non terminé

Quatrième Sprint : Finalisation : Non terminé

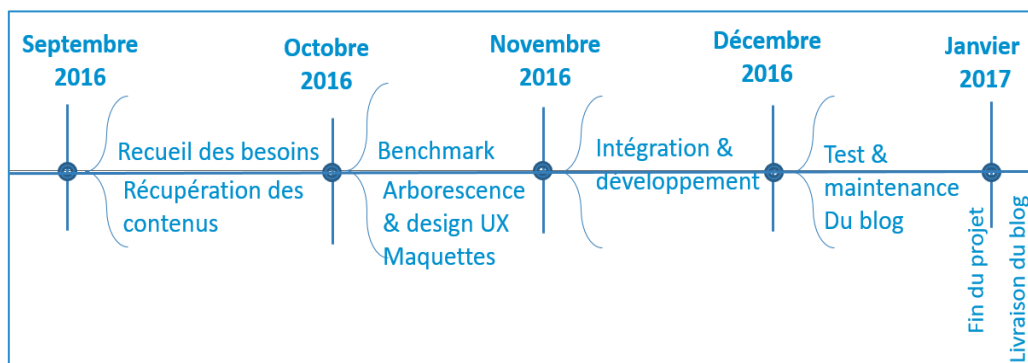
Installation de testeurs / Adaptation du site / Livraison

Cinquième Sprint : Maintenance : Non terminé

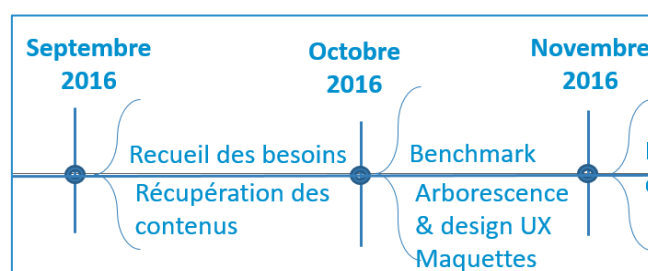
Maintenance et mise à jour du contenu

3.Délais

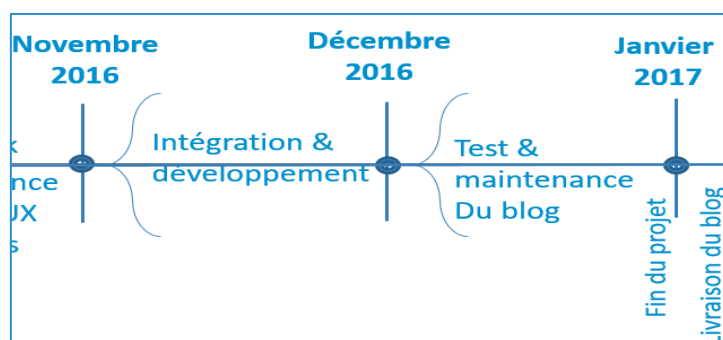
Planning Prévisionnel



Partie réalisée et terminée



Partie à terminer et à valider en interne avec l'IT et l'équipe projet



Les premières étapes concernant la création du blog ont été faites dans les temps, cependant, la création de contenu et sa validation, qui étaient initialement prévues pour mi-décembre, elles, ont été décalées au mois de janvier. La livraison par conséquent a aussi été décalée en Février pour avoir le temps de bien finaliser le blog.

4. Difficultés rencontrées

La plus importante difficulté rencontrée durant ce projet fut sans aucun doute le manque de temps. Etant à 30h/semaine dans l'entreprise, il ne m'était pas possible avec mes tâches déjà présentes de travailler sur le site, il a donc fallu aménager du temps à domicile.

Pour ce qui est de la partie technique, dans mon entreprise personne n'est formé sur le web, j'ai donc cherché des solutions par moi-même sur internet ou par des contacts de la formation au CESI.

5. Evolutions futures

Dans l'avenir, suivant l'évolution que prendra le blog celui-ci évoluera sans doute vers d'autres extensions supplémentaires :

Le plugin **Polylang** : Module pour gérer plusieurs langues

Le plugin **Woocommerce** proposant une solution simple et complète pour **créer un site e-commerce avec WordPress**.

IX. Le Retour d'expérience

1. Projet

Concernant ce projet de Blog, tout était mesuré à l'exception de la phase de développement qui n'était pas à l'ordre du jour.

Ce projet a été une bonne expérience dans ma vie professionnelle. Grâce à tous les outils et les techniques apprises au CESI et surtout au projet Visio – Projet de groupe pour la refonte d'un site pour une association. Cette expérience m'a permis de savoir m'organiser, connaître les différentes étapes pour la gestion de projet de création d'un site internet.

Le fait d'avoir eu à faire la réalisation de ce site à domicile et non sur mon lieu de travail a pu également me montrer les difficultés qu'éprouve certains free-lances.

Pour ce qui est de la création du site et son installation il n'y a pas eu de problème puisque j'avais déjà toutes les directives.

Je pense que l'apprentissage des langages de programmation demande beaucoup de pratique sur plusieurs années et la sous-traitance est la solution la moins onéreuse pour répondre à des besoins technologiquement complexes.

Les entreprises comme **CEVA** ont un plan d'action très court sur leurs campagnes de communication externe et recherchent des développeurs efficaces d'où la sous-traitance pour ce type de service à moindre coût.

Les CMS comme [Wordpress](#) sont simples à administrer mais ne répondent pas forcément aux sociétés multi-sites, multilingue et internationales comme **CEVA** qui ont des besoins plus complexes et sur-mesure.

2. Formation

Ces 14 mois de formation web concepteur en alternance m'a conforté dans mon choix de reconversion professionnelle dans les métiers du web.

*La formation au **CESI** m'a ouvert l'esprit sur plein de domaines dont je ne soupçonnais pas l'existence dans le mécanisme de la gestion d'un site web.*

Comme l'UX, l'expérience utilisateur, qui est très important, commençant au moment de la formulation d'un besoin par un client. Il est primordial dès le début d'un projet web de se poser les bonnes questions, de connaître les bonnes pratiques et de rédiger un cahier des charges/spécificités techniques qui devra être validé par le client, afin de mieux se protéger d'éventuelles modifications lors de l'avancée du projet. Aussi de savoir analyser la prise de risque d'un projet.

La formation au **CESI** est très intense et par moment elle demande beaucoup de travail personnel. Pour ma part reprendre les études à 40 ans a été un réel challenge.

Il fallait concilier la vie professionnelle chez **CEVA** à 70 kms de mon domicile, la vie en tant qu'étudiante au **CESI** et la vie en tant que parent qui n'a pas été sans obstacles.

Cette formation a été une très bonne aventure humaine.

J'ai pu rencontrer de nombreuses personnes très impliquées, passionnées et expertes dans leurs domaines. Ce qui est rassurant.

Cette formation m'a permis de monter en compétence sur les aspects techniques de gestion de projet, de graphisme, de rédaction de contenu, en stratégie marketing internet, en référencement, en langage de programmation, CMS et surtout en anglais que j'ai utilisé au quotidien chez CEVA.



AWR : Gestionnaire de tableaux de bords automatisés pour tous les sites internet comme **Feliway** et **Adaptil** à l'international en multi langues.

CPC : Le CPC est un sigle qui désigne l'expression coût par clic, aussi appelé paiement par clic. Il correspond au mode de tarification auquel est confronté l'annonceur souhaitant acheter un espace publicitaire sur Internet, à une entreprise lui permettant de diffuser sa campagne publicitaire (texte, image, vidéo...) sur le web.

CPM est le **coût par mille impressions** (CPM) (soit pour mille pages vues) est une unité qui sert à mesurer le coût d'achat d'un espace publicitaire sur un site internet.

Display ou bannière publicitaire : Elles sont présentes sur de nombreux sites web pour promouvoir tout service, en permettant à l'utilisateur qui clique dessus de se rendre directement sur l'espace du site concerné. Elles sont constituées d'une image renvoyant grâce à un lien l'utilisateur vers le site visé.

FELIWAY® est le produit que commercialise **CEVA**, qui est une reproduction chimique de la **phéromone faciale féline (F3)** utilisée par les chats pour marquer les limites de leur territoire. Les chats libèrent cette phéromone lorsqu'ils frottent leur tête contre les objets qui les entourent.

Google Adwords est un outil analytique de Google pour la recherche de mots clés

Google Analytic est un outil analytique, permettant d'analyser et d'évaluer les différentes campagnes en cours : Recherche, Affichage et vidéos. Par exemple il mesure : le ROI, les visites (Taux de conversion et %), le nombre de commande par mois, Click Through Rate (CTR) etc...

Heartbeat : Outils de surveillance et de recherche en temps réel en ligne des conversations médias sociaux sur **Facebook, Twitter, Google+, YouTube...** Il permet d'avoir des informations sur le nombre de Posts/changements des commentaires, le trafic des internautes ...

Melwaterbuzz : Outil de Media Intelligence avec des millions de sources digitales en temps réel, d'actualités presse, de blogs et de conversations sur les réseaux sociaux. Cela permet de récupérer les données ciblées, augmenter la visibilité de marque

Moz Gestionnaire mesurant le classement des mots clés pour le référencement naturel de Google sur période définie. Par exemple pour les produits commercialisés pour **FELIWAY**, voici le top 5 des mots clés travaillés : **Pulvériser, faire ses griffes, comportement, voyage, ne pas manger** (permet d'évaluer le trafic par mois ...)

Phéromone : Les phéromones sont des signaux chimiques volatils qui sont largement utilisés dans la communication animale. Lorsqu'un individu émet des phéromones, celles-ci sont détectées par les autres individus de la même espèce et influent sur leur comportement ou leur réaction émotionnelle.

Retail/retailers : Retail est le terme anglais désignant l'activité de commerce de détail. Les retailers sont les distributeurs ou détaillants.

S.E.A Search Engine Advertising est la publicité sur les moteurs de recherche. Ce type de recherche désigne l'utilisation de liens commerciaux ou publicitaires sur les moteurs de recherche. Dans le cadre du SEA, l'espace publicitaire est principalement acheté à la performance au clic en ciblant des requêtes précises grâce à des mots clés.

S.E.M Search Engine Marketing est une technique de marketing exercé sur les moteurs de recherche. Le SEM regroupe donc les deux formes de présence sur les moteurs de recherche qui sont les liens commerciaux et le référencement naturel ou SEO.

S.E.M = S.E.A + S.E.O est une technique qui vous permet d'augmenter la visibilité des sites web sur le positionnement des principales pages d'un site web sur les premiers résultats, être mieux référencé sur les outils de recherche comme **Google, Bing, Yahoo ...**

S.E.O Search Engine optimization définit le positionnement d'un site, d'une page web dans les premiers résultats naturels des moteurs de recherche. Si possible, la position obtenue doit être en première page, car lors de la majeure partie des requêtes, c'est la seule page consultée. En français, le SEO est désigné par le terme de référencement naturel.

Stratégie digitale et numérique Il s'agit d'une stratégie qui utilise les nouvelles technologies de l'information et de la communication (les fameuses NTIC, c'est-à-dire tout ce qui relève du Web), au service d'une marque, d'une société, d'un produit... Elle permet de répondre à des problématiques comme qu'est-ce que nous attendons du Web ou comment le Web peut nous permettre d'atteindre de nouveaux objectifs ?

Socialbakers

Outil d'analyse des Médias sociaux, conçu pour suivre les performances des campagnes Facebook, Twitter et YouTube, **Analytics Pro** de Socialbakers permet aux entreprises d'identifier, d'initier et de suivre les influenceurs sociaux, tout en maintenant une veille de ses concurrents.

VSEO Video search engine est une technique visant à optimiser la visibilité d'une vidéo sur un moteur de recherche

