

E|F|A|P

*SOUHILA CHENINE*  
*EFAP LYON*

---



# RAPPORT DE MANAGEMENT

*MBA COMMUNICATION ET MARKETING STRATÉGIQUE 2022/2023*

# INTRODUCTION

## CONTEXTE

Dans le cadre d'un MBA Communication et Marketing Stratégique à l'EFAP, j'ai intégré Elistair en contrat d'alternance afin de valider mes compétences dans la communication et le marketing.

Elistair est le leader mondial dans la conception de drones filaires militaires. Son système filaire permet de réaliser des missions de vols en continue pour une durée de 50h, à des fins de surveillance des sites sensibles, protection des frontières, observation et gestion du trafic.

La cible d'Elistair est de nature B2B. Son marché est un marché de niche car elle cible le secteur militaire et le secteur de la protection civile.

---

Pendant mon alternance en tant qu'assistante communication et marketing chez Elistair, j'ai eu l'opportunité d'accomplir diverses missions et de réaliser plusieurs projets :

1. Gestion des réseaux sociaux : J'ai été chargée de gérer et d'animer les comptes LinkedIn, Instagram et YouTube de l'entreprise. J'ai élaboré des stratégies de contenu, et suivi les indicateurs de performance. En conséquence, nous avons généré 1700 leads en 6 mois et nous avons constaté une hausse significative de l'engagement des utilisateurs sur nos plateformes.
2. Organisation d'événements : J'ai participé à la planification et à l'exécution d'événements d'entreprise : salons internationaux, démonstrations en direct, et webinaires. Cela inclut la coordination logistique, l'aménagement des stands, la gestion des fournisseurs, la communication avec les participants, et l'évaluation post-événement.
3. Création de supports de communication et supports commerciaux : J'ai conçu des supports de communication visuelle tels que des invitations, des brochures, des affiches et des présentations pour promouvoir nos produits et services. J'ai également rédigé des articles de blog pour améliorer notre SEO et renforcer notre présence en ligne.
4. Suivi des indicateurs de performance : J'ai mis en place des tableaux de bord de suivi des performances pour évaluer l'impact de nos activités de communication et d'événementiel.

:





# À PROPOS DE MON EXPÉRIENCE CHEZ ELISTAIR

## DÉROULEMENT

Mon stage s'est déroulé de manière globalement positive, mais il y a eu des moments de défis que j'ai dû surmonter.

Ce qui s'est bien passé :

- Apprentissage : J'ai eu l'occasion d'apprendre beaucoup de nouvelles compétences en communication et marketing digital, et j'ai pu travailler sur des projets concrets et développer des compétences techniques.
- Collaboration : J'ai eu la chance de travailler au sein d'une équipe internationale dynamique et collaborative. J'ai apprécié la possibilité de partager des idées, d'apprendre des autres et de contribuer à des projets importants.
- Encadrement : Ma responsable m'a offert un bon encadrement et des retours constructifs tout au long de mon alternance.

Les difficultés que j'ai rencontrées :

- Gestion du temps : La gestion du temps et de devoir jongler entre les études et l'entreprise a été un défi.
- Adaptation à l'environnement de travail : Comme il s'agissait du secteur militaire, il m'a fallu un certain temps pour m'adapter à la cible de ce secteur et aux attentes professionnelles.

Comment j'ai réussi à les surmonter :

- Organisation : J'ai amélioré ma planification en utilisant des outils de gestion du temps et en établissant des priorités. Cela m'a aidé à gérer les délais et à éviter les retards.
- Communication : J'ai rapidement compris l'importance de la communication en milieu professionnel. J'ai pris l'initiative de poser des questions lorsque j'avais des doutes et j'ai sollicité l'aide de mes collègues quand c'était nécessaire. Cela a renforcé ma collaboration avec l'équipe et les autres départements.

## RÔLE DANS L'ENTREPRISE

En tant qu'assistante marketing et communication, j'ai occupé un rôle de coordination au sein de l'entreprise.

Mon rôle a également consisté à travailler en étroite collaboration avec d'autres départements en France, à Abidjan et à Boston, notamment le Outbound et les ventes, pour m'assurer que la communication était alignée sur les objectifs globaux de l'entreprise. J'ai joué un rôle actif dans la définition de la stratégie de contenu de l'entreprise, en proposant des idées et des initiatives pour améliorer la visibilité de la marque et la compréhension de nos produits et services.

J'ai également été responsable de l'organisation événementielle de l'entreprise, la gestion des plateformes streaming pour la diffusion de nos démonstrations en direct, l'envoi des invitations, la planification des campagnes et de l'évaluation de leur impact.

## NOUVELLES COMPÉTENCES ACQUISES



### GESTION DE PROJETS

J'ai acquis des compétences en gestion de projets de communication et de marketing, ce qui inclut le respect des délais, la définition des tâches et des responsabilités, ainsi qu'une communication efficace avec les autres équipes.



### COMPÉTENCES RELATIONNELLES

J'ai renforcé mes compétences relationnelles en collaborant avec différents départements de l'entreprise en France et à l'international, en interagissant avec des fournisseurs, des prestataires, et en adaptant ma communication à divers profils.



### MAÎTRISE DES OUTILS DE COMMUNICATION

J'ai acquis la maîtrise d'outils de communication et de marketing tels que les logiciels PAO, BeePro, Semrush, Livestorm, Zoho, Analytics et Wordpress, en plus d'apprendre à analyser les résultats de ces actions pour optimiser les performances.

## COMPRÉHENSION DES ENJEUX MANAGÉRIAUX ET HUMAINS, DES MÉCANISMES DE GESTION DES ÉQUIPES

Pendant mon alternance, j'ai eu l'opportunité de collaborer avec différents départements et des prestataires externes. Mes relations se sont bien passées dans l'ensemble.

J'ai mis l'accent sur la communication, la collaboration et la transparence pour assurer le succès de nos projets de communication.

J'ai également attaché une grande importance à la compréhension des enjeux humains et à la gestion des personnalités au sein de mon équipe et de l'organisation. Cela revêt une importance particulière étant donné que notre entreprise a été fondée en grande partie par d'anciens militaires.

J'ai commencé par écouter attentivement les membres de mon équipe pour comprendre leurs besoins, leurs attentes et leurs préoccupations. J'ai également pris en compte la diversité des personnalités, des cultures et des profils au sein du département pour favoriser la collaboration et la complémentarité.

Enfin, j'ai identifié les enjeux humains spécifiques liés à la communication, tels que la gestion des tensions lors de la prise de décisions stratégiques ou la gestion des attentes des parties prenantes internes et externes.

# ENJEUX MANAGÉRIAUX ET HUMAINS

## ÉLÉMENT FACILITATEUR

Notre entreprise préparait sa présence pour le salon DSEI à Londres, un grand événement où on lançait un nouveau drone filaire, impliquant plusieurs départements, y compris le marketing, les ventes, la production et R&D. Chaque département avait ses propres responsabilités et objectifs, mais il était essentiel de coordonner toutes les activités pour garantir le succès de l'événement.

Ma démarche en tant qu'élément facilitateur était de comprendre les besoins et les objectifs de l'équipe afin de répondre au mieux à leurs attentes :

- Définir les objectifs commerciaux, de communication et marketing.
- Trouver des prestataires pour l'aménagement de notre stand.
- Organiser des réunions avec les représentants de chaque département pour comprendre leurs besoins, écouter leurs idées, leurs attentes et leurs contraintes en relation avec l'événement.
- Elaborer un plan de coordination détaillé qui identifiait les tâches spécifiques, les responsabilités et les échéances pour chaque équipe.
- Communication sur l'événement : Invitations sur les réseaux sociaux, campagnes emailing, Newsletter...etc
- Concevoir les supports de communication et passer les commandes : brochures, manuels, vidéos...etc

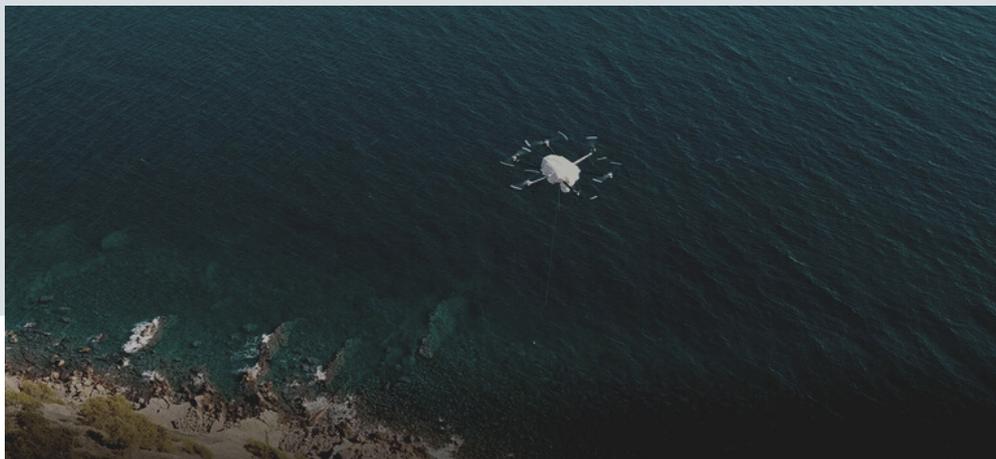
## SITUATION DIFFICILE

J'étais en charge de la coordination d'un grand salon, XPONENTIAL aux Etats-Unis. Mon supérieur hiérarchique direct et le CEO avaient des attentes très élevées quant à l'organisation et l'impact de notre présence sur les résultats commerciaux. Cependant, les ressources allouées et le délai étaient extrêmement serrés, ce qui mettait une pression considérable sur l'équipe marketing.

Ma réaction et mes actions :

1. J'ai immédiatement organisé une réunion d'équipe pour discuter des préoccupations et des défis liés à l'organisation du salon.
2. J'ai encouragé les membres de l'équipe à exprimer leurs inquiétudes et leurs idées pour faire face à la situation, pour les surmonter.
3. Avec l'équipe, nous avons élaboré un plan de communication plus réaliste en réduisant certains éléments non essentiels tout en maintenant les éléments clés.

Cela nous a permis de concentrer nos efforts sur les aspects les plus importants du salon.



## L'ORGANISATION

Pendant mon alternance en tant qu'assistante marketing et communication, j'ai appréhendé les outils et les processus mis en place pour gérer un projet de manière à optimiser notre efficacité et notre productivité.

D'abord, j'ai bénéficié d'une formation approfondie sur les outils et les processus utilisés dans l'entreprise pour la gestion de projets tels que Zoho. Cette formation m'a permis de comprendre les bases et les normes internes en matière de gestion de projets mais aussi m'a initié au secteur militaire.

J'ai également utilisé des outils de gestion tels que Trello afin d'organiser, planifier, et suivre les différentes étapes de nos projets de communication. J'ai veillé à ce que toutes les informations essentielles, y compris les échéances, les tâches assignées, et les ressources nécessaires, soient consignées dans ces outils.



De plus, j'ai utilisé Slack et ZohoDesk pour collaborer en temps réel avec les membres de l'équipe, discuter des problèmes potentiels, et partager des documents et des ressources de manière transparente.

Enfin, j'ai régulièrement revu et ajusté nos plans de projet en fonction des retours d'expérience et des indicateurs de performance sur Semrush. Cela nous a permis de nous adapter aux changements imprévus et d'améliorer constamment notre processus de gestion de projets.





# LA CONDUITE DES PROJETS

## DÉROULEMENT

Durant cette expérience, j'ai géré des projets passionnants avec une approche méthodique. Commençant par définir des objectifs clairs pour mes projets en collaboration avec mon équipe pour assurer une compréhension commune des résultats attendus.

Ensuite, j'ai élaboré des plans stratégiques détaillés, identifiant les étapes clés pour chaque projet, les ressources nécessaires, les départements mobilisés et les délais pour maintenir une organisation efficace. La collaboration a été essentielle, favorisant une communication ouverte et la compréhension des rôles de chacun.

Enfin, j'ai utilisé des outils de gestion du temps pour respecter les échéances et régulièrement évalué la progression des projets à l'aide d'indicateurs de performance clés et d'outils de suivi pour repérer rapidement les problèmes potentiels et prendre des mesures correctives.

## ASPECTS POSITIFS

- Mes projets ont été livrés dans les délais et ont atteint leurs objectifs commerciaux fixés.
- J'ai développé d'excellentes compétences en communication et marketing en collaborant avec différentes parties prenantes.
- Ma capacité à gérer plusieurs projets en même temps s'est améliorée, ce qui m'a permis de gagner en polyvalence.
- J'ai appris à gérer le stress et les situations difficiles.

## DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

J'ai été confrontée à diverses difficultés, auxquelles j'ai apporté des solutions efficaces. Tout d'abord, les ressources limitées étaient parfois un défi. Pour y faire face, j'ai appris à prioriser les tâches essentielles, à rechercher des solutions économiques et à optimiser l'utilisation des ressources disponibles notamment en projets événementiels.

De plus, les changements de dernière minute sont monnaie courante dans le monde professionnel. J'ai développé une grande flexibilité pour réagir rapidement à ces modifications notamment pendant les événements, en communiquant efficacement avec mon équipe et en ajustant nos plans en conséquence.

Enfin, la pression des échéances peut être intense, mais j'ai appris à la gérer en hiérarchisant judicieusement les tâches, en sollicitant de l'aide lorsque nécessaire, et en veillant à ne jamais compromettre la qualité du travail au profit de la satisfaction des délais.

# PROJET PROFESSIONNEL

Mon aspiration professionnelle consiste à devenir chargée de communication, se spécialisant dans la stratégie de communication et le branding. Pour concrétiser cet objectif, je prévois de suivre une progression bien définie.

Tout d'abord, je compte débiter ma carrière en tant que chargée de communication au sein d'une entreprise internationale dans le secteur militaire. Cette première étape me permettra d'acquérir l'expérience et les compétences fondamentales nécessaires. Je prévois également de développer mes compétences pratiques en participant activement à des projets de marketing digital, incluant la création et la gestion de campagnes publicitaires en ligne, ainsi que l'optimisation du référencement (SEO) du site web de l'entreprise

Parallèlement, je m'engagerai dans une formation continue en suivant des ateliers et des cours en ligne, afin de rester à la pointe des dernières technologies et tendances de mon secteur. J'aspire à collaborer avec des experts de l'industrie pour renforcer mes compétences et bénéficier de leur expérience précieuse.

Une fois que j'aurai accumulé une solide expérience professionnelle, mon objectif sera de devenir indépendante, me permettant ainsi de gérer mon emploi du temps tout en offrant mes services à divers clients à travers le monde.

Enfin, je nourris l'ambition de fonder ma propre agence de communication spécialisée dans la stratégie de communication et le branding. Je compte mettre à profit mes compétences techniques et mon expertise acquise pour fournir des solutions de haute qualité à une clientèle variée.

