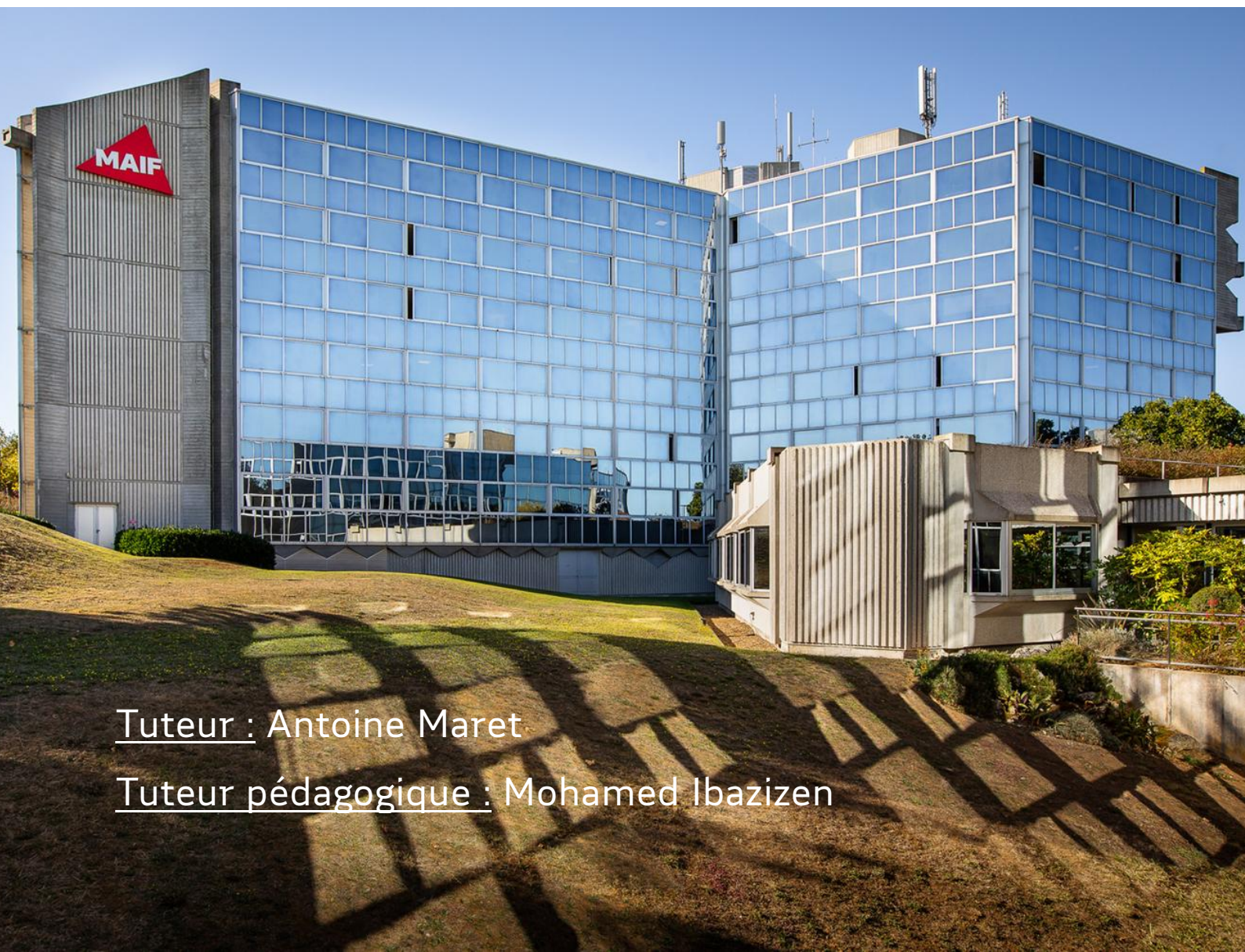


Valentín Dujour BUT 2

Collaborer, apprendre, évoluer :
mon alternance à la MAIF

2024 - 2025



Tuteur : Antoine Maret

Tuteur pédagogique : Mohamed Ibazizen

Avant-propos :

Ce rapport retrace mes 10 premiers mois d'alternance à la MAIF, dans l'équipe **SStructures des Activités Récurrentes et Transverses (START)**, rattachée à la **Direction des Systèmes d'Information (DSI)**. Cette équipe est répartie en **4 activités** différentes :

- MAM : Marqueurs Applications Métiers
- RPA : Robotic Process Automation
- Administration Fonctionnelle : administration des applications métiers
- **Data exploration** : traitement de données

J'ai donc intégré l'activité Data exploration, qui consiste à **répondre aux besoins des différentes équipes ou squads de la MAIF** sur des problématiques liées à la donnée. Ces demandes couvrent un **large éventail du patrimoine data de la MAIF**. Elles sont généralement **transmises par mail ou via Teams**.

L'objectif de ce document est de **présenter les missions** qui m'ont été confiées, les **compétences** que j'ai pu développer, ainsi que les **enseignements** tirés de cette immersion dans **un environnement professionnel**.

Cette expérience m'a permis de contribuer à des **projets concrets**, d'interagir avec **différents métiers**, et de mieux **comprendre les enjeux liés à la donnée** dans un environnement assurantiel.

Ce rapport s'adresse à toute personne souhaitant avoir une **vision claire** de mon parcours au sein de l'équipe START, ainsi que de la manière dont cette alternance a **enrichi ma formation**.

Je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe START, et en particulier mon tuteur Antoine Maret, pour leur accompagnement et leur confiance tout au long de cette période.

Sommaire

INTRODUCTION.....	4
1. Découverte de la MAIF	5
1.1) Histoire de la MAIF.....	5
1.2) La MAIF aujourd’hui	6
1.3) Organisation interne	7
1.4) Culture d’entreprise et valeurs.....	8
2. Data exploration : missions abordées.....	9
2.1) Présentation générale	9
2.1.1) Référencement des missions	9
2.1.2) Outils utilisés.....	11
2.1.3) Les bases de données MAIF	11
2.2) Missions principales	12
2.2.1) Mise en conformité CNIL	12
2.2.2) Migration des entrepôts de données	13
2.2.3) Nettoyage des tables de la ZM START	14
2.2.4) Indicateur petit rouleau	16
2.2.5) Reroutage des tâches hors réclamation et pôles PM	17
2.2.6) Extraction des factures en rejet IMH	19
2.2.7) RPA : suppression des tâches VAM en doublons	20
2.2.8) Suivi de l’activité data exploration et des planifications START	21
2.2.9) KPI pour la Squad corporelle	23
CONCLUSION.....	25
BILAN PERSONNEL	26
LEXIQUE	27
SITOGRAFIE	28
ANNEXES.....	29
RÉSUMÉ	29

INTRODUCTION

Mon alternance au sein de l'équipe START à la MAIF m'a permis de participer à de nombreuses missions, toutes centrées autour de l'exploitation de la donnée, qu'il s'agisse de **données clients**, de **données de gestion** ou de **données issues des outils internes**. Bien que différentes dans leur forme, ces missions partagent toutes un objectif commun : **répondre efficacement aux besoins des équipes métiers** en leur fournissant des solutions data adaptées, fiables et exploitables, en mobilisant des outils comme **Excel**, **Alteryx** ou **Spotfire**, selon les cas.

Dans un contexte où la donnée devient un levier stratégique pour **améliorer le fonctionnement interne**, **orienter les décisions** et **optimiser les services**, l'activité de data exploration joue un rôle clé. Positionnée de manière **transverse** au sein de la **DSI**, elle agit comme **un lien opérationnel entre les métiers et les systèmes d'information**, en traduisant les **besoins métiers** en **actions concrètes** sur la donnée : **extraction**, **analyse**, **visualisation**, ou encore **accompagnement à l'usage**. Sa capacité à répondre rapidement à des sollicitations variées en fait un véritable **appui pour les équipes métiers** dans leur quotidien.

Les demandes que j'ai traitées provenaient de **différentes squads** de la MAIF, avec des **enjeux variés** : **compréhension** d'un phénomène, **automatisation** de reportings, **aide à la décision** ou encore **extraction ponctuelle**. Cette diversité m'a amené à **m'adapter** à des contextes multiples, tout en conservant une logique commune : **mettre la donnée au service des métiers**. Les exemples présentés dans les sections suivantes illustrent concrètement cette démarche, en montrant comment chaque intervention a permis de **répondre à un besoin métier** spécifique, tout en **contribuant à renforcer la culture data** au sein de l'équipe START et, plus largement, de la MAIF.

1. Découverte de la MAIF

1.1) Histoire de la MAIF

La MAIF a été créée en **1934** par un groupe d'instituteurs qui souhaitaient une **assurance** plus juste, **plus solidaire** et **moins chère** que celles proposées à l'époque. À ses débuts, elle s'appelait **MAAIF** (Mutuelle d'Assurance Automobile des Instituteurs de France) et s'adressait **uniquement aux enseignants**.



Dès le départ, la MAIF s'est construite sur un **modèle mutualiste** : pas d'actionnaires à rémunérer, mais des sociétaires qui se protègent entre eux. Ce principe de solidarité est resté au cœur de son fonctionnement.

Pendant la Seconde Guerre mondiale, malgré les difficultés, les **sociétaires** ont continué à **soutenir la mutuelle**, ce qui lui a permis de survivre. Elle a même su s'adapter en proposant, par exemple, une **assurance pour les bicyclettes**, très utilisée à l'époque.



Après la guerre, la MAIF s'installe à **Niort** en 1979, où elle est toujours basée aujourd'hui. À l'époque, la construction du siège social a été le plus gros chantier de France. Elle

participe ensuite à la création d'autres grandes mutuelles françaises comme la **MAAF**, la **MACIF** ou la **Matmut**, contribuant à faire émerger un véritable écosystème mutualiste.

Au fil du temps, la MAIF a élargi son public : d'abord réservée aux enseignants, elle s'est ouverte à d'autres professions, puis à tous les particuliers. En **2020**, elle devient l'une des premières **entreprises à mission** en France, affirmant ainsi son engagement pour l'intérêt général, l'environnement et la société.

1.2) La MAIF aujourd'hui

Aujourd'hui, la MAIF est l'un des **acteurs majeurs de l'assurance** en France, tout en restant fidèle à son modèle mutualiste. Elle ne cherche pas à maximiser les profits pour des actionnaires, mais à offrir un **service de qualité** à ses sociétaires, dans une logique de **solidarité et d'engagement**.

En 2024, la MAIF compte plus de **4,1 millions de sociétaires et adhérents**, et assure :



3,8

MILLIONS
de véhicules assurés

La MAIF est le **6^e assureur auto** en nombre de véhicules (quatre roues) assurés.

La MAIF protège plus de **3,4 millions de personnes en prévoyance**.



3,4

MILLIONS DE
CONTRATS
d'assurance de personnes

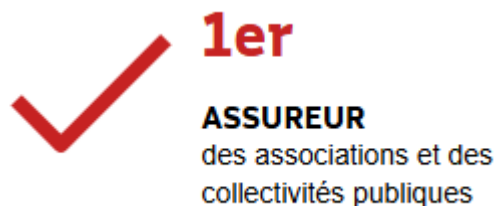


3,4

MILLIONS
d'habitations assurées

La MAIF se classe **5^e assureur habitation** en nombre de logements.

Elle est également le **1er assureur des associations et des collectivités publiques** en France.



Sur le plan économique, le groupe MAIF a réalisé un **chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros** en 2024, avec un **résultat net de 73 millions d'euros**. Elle gère également **23 milliards d'euros d'actifs**, ce qui témoigne de sa solidité financière.

Mais au-delà des chiffres, la MAIF se distingue par son **engagement sociétal**. Depuis 2020, elle est officiellement reconnue comme une **entreprise à mission**, ce qui signifie qu'elle inscrit dans ses statuts des objectifs sociaux et environnementaux, en plus de son activité économique. Sa raison d'être : « **porter une attention sincère à l'autre et au monde** ».

Cet engagement se traduit par des actions concrètes, comme :

- Une politique active en faveur de la **transition écologique**,
- Une attention particulière portée à la **qualité de la relation sociétale**, qui lui vaut d'être régulièrement distinguée au **Podium de la Relation Client**, qu'elle a remporté **21 années de suite**

La MAIF continue ainsi de conjuguer performance économique, utilité sociale et innovation, tout en affirmant son identité d'assureur militant.

1.3) Organisation interne

La MAIF est une entreprise mutualiste structurée autour de **plusieurs grandes directions**, chacune jouant un **rôle clé** dans le **fonctionnement global de l'organisation**. Son siège social est situé à **Niort**, dans les **Deux-Sèvres**, où sont regroupées la majorité des **fonctions stratégiques, techniques et support**.

Parmi les principales directions, on retrouve :

- **Direction des Opérations** : gestion des contrats, sinistres et relation sociétaire.
- **Direction Marketing et Développement** : pilotage de l'offre et de la stratégie commerciale.
- **Direction des Ressources Humaines** : accompagnement des collaborateurs.
- **Direction des Systèmes d'Information (DSI)** : moteur de la transformation numérique. (voir annexe)

C'est dans ce cadre que s'inscrit l'équipe START (Structures des Activités Récurrentes et Transverses), une entité transverse de la DSI. START est composée de quatre pôles complémentaires **MAM** (Marqueurs Applications Métiers), **RPA** (Robotic Process Automation), **Administration Fonctionnelle**, **Data Exploration**, où j'ai effectué mon alternance.

Le pôle **Data Exploration** répond aux besoins métiers en apportant des solutions analytiques et techniques. Mon rôle m'a permis de collaborer avec diverses équipes, offrant une vision transversale des enjeux liés à la donnée au sein de la MAIF.

1.4) Culture d'entreprise et valeurs

La MAIF se distingue par une culture d'entreprise profondément ancrée dans les **principes mutualistes**. Elle place **l'humain et la solidarité** au **cœur de son fonctionnement**. Contrairement à une entreprise classique, la MAIF n'a **pas d'actionnaires à rémunérer** : elle appartient à ses sociétaires, ce qui oriente ses **décisions vers l'intérêt collectif** plutôt que la recherche de profit.

Les valeurs fondatrices de la MAIF sont :

- **La solidarité**
- **La responsabilité**
- **La proximité** (relation sociétaire)
- **L'innovation** : (transformation numérique et les nouvelles technologies)

Cette culture se traduit également dans le quotidien des collaborateurs : un **environnement de travail bienveillant**, une **forte attention portée à la qualité de vie** au travail, et une **dynamique collaborative** favorisant **l'initiative** et **l'autonomie**.

Mon expérience au sein de la MAIF m'a permis de constater l'alignement entre ces **valeurs** et les **pratiques** concrètes de l'entreprise, notamment dans la manière dont les **équipes coopèrent**, **partagent les connaissances** et **s'engagent dans des projets à impact positif**.

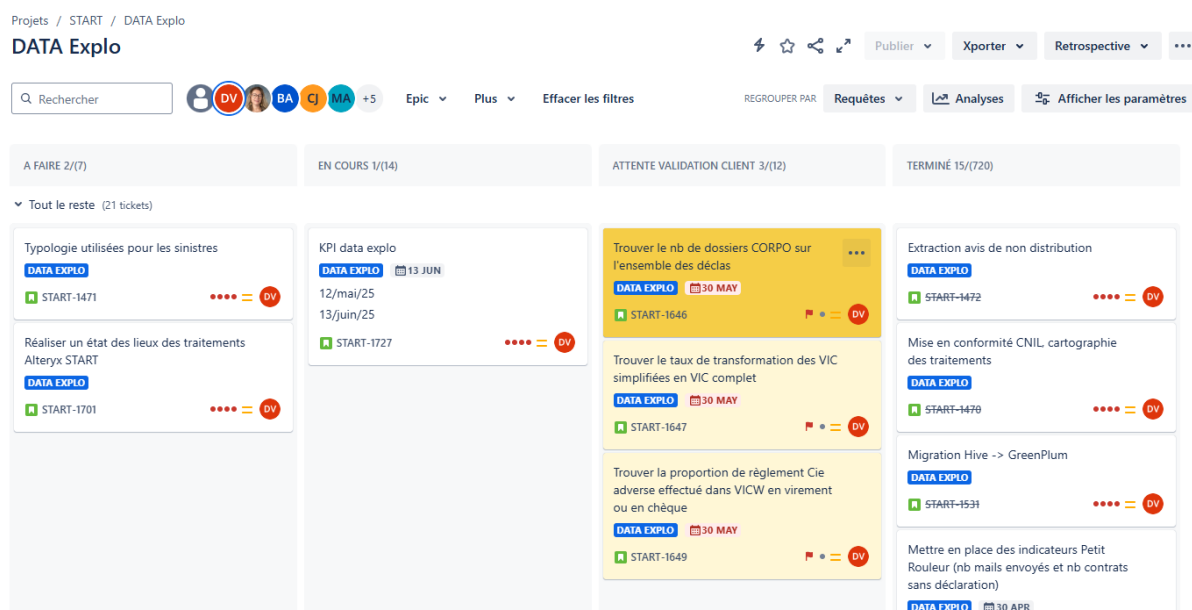
2. Data exploration : missions abordées

2.1) Présentation générale

Afin de faciliter la **compréhension des missions**, voici un aperçu des pratiques en vigueur chez START. Grâce à ces explications, vous pourrez **mieux appréhender** le déroulement des missions et **comprendre** comment les mener à bien.

2.1.1) Référencement des missions

Chez **START**, les missions de data exploration sont rigoureusement suivies et organisées à l'aide de l'outil **JIRA**, une application web de gestion de projets. Nous utilisons principalement la **vue Kanban**, qui permet une visualisation claire de l'état d'avancement des différentes tâches.



Chaque mission est représentée par une **user story**, correspondant à une demande spécifique, donc à un besoin métier. Ces cartes contiennent plusieurs champs obligatoires, notamment :

- **Le nom de la mission**
- **La personne assignée**
- **Le type de demande**
- **Le client concerné**
- **L'estimation du temps nécessaire**
- **La date d'échéance**

La **description** de la carte regroupe les informations essentielles et globales relatives à la mission. Ce système permet un **suivi en temps réel** des projets, avec des **deadlines clairement définies**, favorisant ainsi une gestion proactive et structurée.

The screenshot displays a JIRA ticket interface. At the top, the ticket is identified as 'START-34 / START-1727'. The title of the ticket is 'KPI data explo'. Below the title, there are buttons for '+ Ajouter' and '@ Apps'. The 'Description' section states the objective: 'Créer des KPI afin de suivre l'activité data exploration de START.' It includes a bulleted list of tasks: 'Suivi des clients (composants) → Clients les plus importants (évolution dans le temps)', 'Type de demande (extraction, fichier/mail, spot → utiliser les couleurs → value) Proportion des demandes', 'Suivi des temps (estimation originale écart suivi temporel) → date d'échéance = due date → temps estimé = progress → total, percent, progress', and 'Suivi des noms sur les JIRA (nb de demande traitée)'. Below this, a note says 'Tout ce qui est dans la doc mais qui n'est pas renseigné.' Further down, sections for 'Description impact', 'Description confiance', and 'Description coût' are shown, all with the value 'Aucun'. On the right side, the ticket status is 'En Réalisation'. There is an 'Actions' dropdown menu and a button 'Améliorer le ticket'. A 'Détails' section is expanded, showing a table of fields: 'Personne assignée' (DUJOUR Valentin), 'Rapporteur' (DUJOUR Valentin), 'Développement' (with links to 'Créer une branche' and 'Créer un commit'), 'Étiquettes' (start_data_explo), 'Valeur métier' (Aucun), 'Identifiant métier' (Aucun), 'Ligne ARIANE' (Autres SF), and 'Date effective' (Aucun).

2.1.2) Outils utilisés

Alteryx : Cet outil est utilisé pour la **préparation et le traitement des données**. Il se distingue par sa capacité à simplifier des requêtes SQL complexes, tout en offrant une interface intuitive pour les utilisateurs non techniques.



Spotfire : Pour la **visualisation des données**, nous utilisons Spotfire. Bien qu'il soit plus complexe à prendre en main que des outils comme Power BI ou Tableau, il offre une large gamme de fonctionnalités avancées pour la création de reportings dynamiques et interactifs.



2.1.3) Les bases de données MAIF

Les bases de données de la MAIF sont **stockées et administrées via le logiciel DBeaver**, un outil puissant permettant à la fois la **consultation**, le **requêtage** et la **gestion des bases de données**. DBeaver référence l'ensemble des tables disponibles, organisées selon différentes **zones fonctionnelles**, chacune ayant un usage spécifique :

- **ZA - Zones d'Atterrissage** : utilisées pour le dépôt brut des données en provenance des sources externes ou internes.
- **ZT - Zones de Traitement** : dédiées aux traitements intermédiaires, transformations et enrichissements des données.
- **ZP - Zones Publiques** : contiennent des données prêtes à être utilisées par un large public interne, souvent nettoyées et validées.
- **ZM - Zones Métiers** : regroupent les données spécifiques à un métier ou une direction, adaptées à leurs besoins opérationnels.
- **ZS - Zones de Partage** : moins utilisées, elles permettent le partage de données entre différentes équipes ou projets.

Cette structuration permet une **meilleure gouvernance des données**, une **traçabilité claire des traitements** et une **optimisation des accès** selon les usages.

2.2) Missions principales

2.2.1) Mise en conformité CNIL

Contexte et objectif :

Cette mission a été la première que j'ai réalisée au sein de START. Elle avait pour objectif la **mise en conformité du registre de traitement** de l'équipe. En effet, les traitements de données effectués en entreprise impliquent souvent des **données personnelles**, et chaque traitement doit être **documenté conformément aux exigences de la CNIL** pour garantir la conformité réglementaire.

Réalisation :

J'ai procédé à l'analyse de chaque traitement, un par un, afin d'identifier :

- La **typologie des données personnelles** concernées,
- Les **destinataires** des données,
- La **méthode de stockage** utilisée,
- Ainsi que la **finalité du traitement**.

Typologie de données personnelles	Finalité	Destinataire	Méthode de stockage
Employé - Données d'utilisation	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Table - annule et remplace
Employé - Données d'utilisation	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Table - annule et remplace
PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
ACE	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
PP	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
Employé - PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
Employé - PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
Employé - Données d'utilisation	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Table - annule et remplace
Employé - Données d'utilisation	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Table - annule et remplace
PP	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
PP	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
Employé - Client - PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
PP	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail - Génération de fichier pour traitement
PP	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail
PP	Exploration des usages à des fins d'amélioration du produit	SQUAD	Mail
PP	Analyse exploratoire fonctionnelle	SQUAD	Mail

Apports :

Cette mission m'a permis de :

- Mieux comprendre les **types de données traitées** par l'équipe,
- Apprendre à **localiser les données** dans les bases de données de la MAIF,
- Commencer à prendre en main **Alteryx**, le logiciel de traitement de données utilisé par l'équipe.

La mission est désormais **terminée** et a duré environ **deux semaines**, couvrant près de **180 traitements**.

2.2.2) Migration des entrepôts de données

Contexte et objectif :

Dans le cadre d'une évolution technologique à la MAIF, l'entrepôt de données a été migré de **HIVE** vers **GreenPlum**. Ma mission consiste à **migrer les traitements de l'équipe START** qui utilisent encore des données issues de HIVE, afin d'assurer une transition complète vers GreenPlum. L'objectif est que **l'ensemble des traitements repose exclusivement sur le nouvel entrepôt**.

Réalisation :

Pour suivre l'avancement de la migration, j'ai conçu un **fichier Excel de pilotage** dans lequel j'ai regroupé les traitements par **lots**. Cette organisation me permet de répartir la charge de travail dans le temps et d'estimer une **date de fin prévisionnelle** autour du **4 avril 2025**.

Décembre	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités
Semaine 1	3	2	6	9	7	4	8	18	8	
Semaine 2	8	19	3	1	FERIE	FERIE	8	0	6	1
Traitements attendus :		Traitements traités		Sachant qu'un traitement prends en moyenne 30min :		28.5h				
57		71								
Février	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités
Semaine 3	8	9	8	16	7	16	7	12	6	1
Semaine 4	7	19	7	2	7		7	1	6	
Traitements attendus :		Traitements traités		Sachant qu'un traitement prends en moyenne 30min :		34h				
68		87								
Mars/Avril	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités	Attendus	Traités
Semaine 5	7		7		7		6		5	
Traitements attendus :		Traitements traités		Sachant qu'un traitement prends en moyenne 30min :		16.5h				
33		0								
Nombre de traitement qui vont être modifier attendus au total :						158		Nombre d'heures passé au total		
Nombre de traitement à traiter après tout les autres :						158		160		79h
Nombre de traitement où la modification est repoussé :						0				
Nombre de traitement regarder ou modifier :						158				
Pourcentage de traitement regarder ou modifier :						100%				

Au cours de la migration, j'ai rencontré des **problèmes de compatibilité liés aux types de données**.

En effet, HIVE stockait toutes les données au format **chaîne de caractères**, tandis que GreenPlum utilise des **types de données spécifiques** (comme date, integer, etc.). Cela a généré des erreurs dans les traitements existants, notamment lors de la lecture ou de la transformation des données.

Pour résoudre ces problèmes, j'ai adapté les workflows en **convertissant certains champs (comme les dates) en chaînes de caractères**, afin de maintenir la cohérence des traitements sans impacter leur logique.

Concrètement, la mission consiste à **analyser** chaque traitement individuellement, **remplacer** les sources de données HIVE par leurs équivalents GreenPlum et **vérifier** que les résultats obtenus restent cohérents après migration.

Apports :

Cette mission m'a appris à :

- Comprendre **l'architecture des bases de données** de la MAIF
- Suivre un projet sur une **longue période** (5 semaines)
- **M'organiser** afin de fournir un **suivi** chaque semaine

2.2.3) Nettoyage des tables de la ZM START

Contexte et objectif :

Comme expliqué précédemment, la MAIF organise ses bases de données en différentes **zones fonctionnelles**, dont la **Zone Métiers (ZM)**, qui regroupe les tables produites par les traitements spécifiques à chaque équipe. Dans le cadre de cette mission, l'analyse s'est concentrée sur la **ZM de l'équipe START**, où sont stockées les **tables générées en sortie des traitements**. Ces tables servent notamment de **sources d'alimentation pour les tableaux de bords Spotfire**.

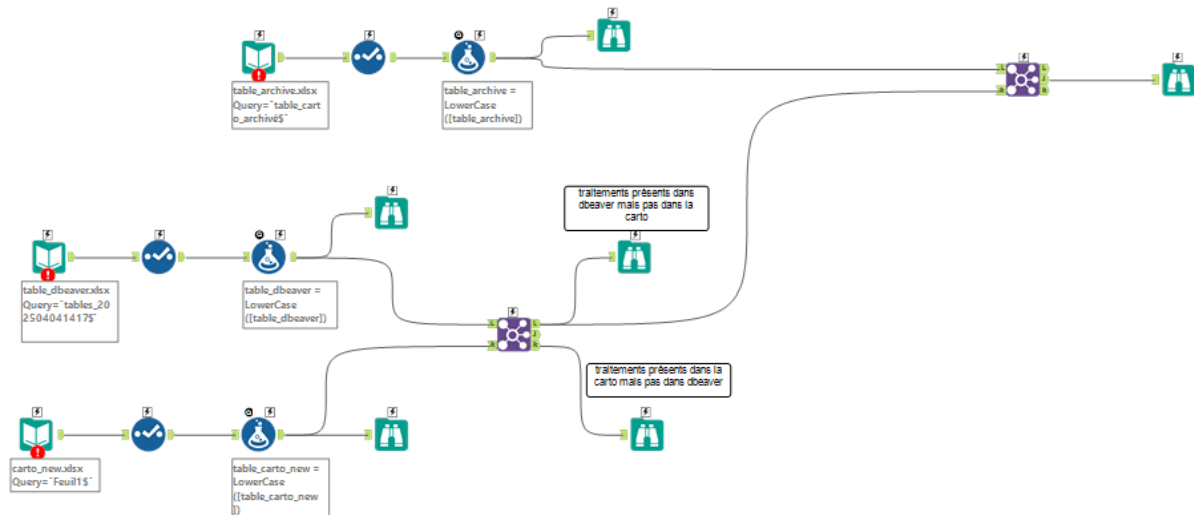
Cependant, cette zone n'avait **jamais été nettoyée depuis sa création**, et mon manager, Antoine, **soupçonnait que certaines tables n'étaient plus utilisées**.

Réalisation :

Afin de mener à bien cette mission j'ai :

- **Identifié les tables réellement utilisées** dans les traitements et les visualisations,
- **Comparer cette liste avec l'ensemble des tables présentes dans la ZM,**
- Et ainsi **détecter les tables obsolètes** afin de pouvoir les archiver ou les supprimer.

Pour cela, la démarche est assez simple, j'ai conçu un traitement **Alteryx** permettant de **comparer deux listes** et **d'identifier les tables obsolètes**, en proposant leur **suppression** lorsqu'aucune correspondance n'est trouvée.



Apports :

Cette démarche visait à **optimiser l'espace de stockage** et **clarifier l'environnement de travail** au sein de l'équipe. Elle m'a permis de **comprendre** comment utiliser le logiciel **DBeaver**.

2.2.4) Indicateur petit rouleur

Contexte et objectif :

À la MAIF, il existe un contrat appelé « **Petit Rouleur** », destiné aux sociétaires qui parcourent **moins de 6 000 km** par an avec leur véhicule. Lors d'un échange téléphonique, les **gestionnaires** peuvent **proposer** cette offre si elle est adaptée au profil du sociétaire.

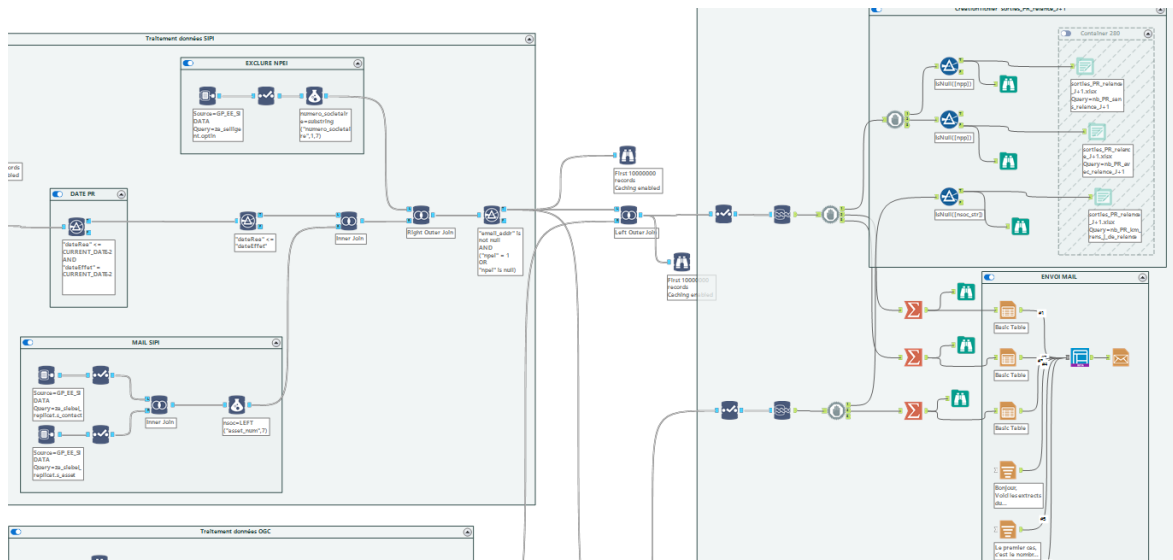
Lorsqu'un **sociétaire souscrit** au contrat "Petit Rouleur", il a **l'obligation** de **renseigner le kilométrage** de son véhicule dans un délai de **30 jours**. Pour l'aider à ne pas oublier, la MAIF lui **envoie des rappels** par courriel à J+1, J+7 et J+15.

L'objectif de cette demande est de **vérifier** s'il existe des **sociétaires** ayant **souscrit** au contrat « Petit Rouleur » mais qui ne **reçoivent pas** les courriels de relance prévus à **J+1**.

Réalisation :

Cette mission a été l'une des **premières** à répondre à des **attentes concrètes** de la part des **clients**. J'ai mis en place un **traitement Alteryx** permettant de **comparer** les **sociétaires ayant souscrit au contrat « Petit Rouleur »** avec les **courriels envoyés le lendemain (J+1)**. Ce traitement aboutit à **l'envoi automatique** d'un courriel chaque matin, contenant **trois indicateurs clés** :

1. Le nombre de sociétaires ayant souscrit et **reçu** un courriel de relance à J+1 ;
2. Le nombre de sociétaires n'ayant **pas reçu** de relance à J+1 ;
3. Le nombre de sociétaires ayant **déjà renseigné** leur kilométrage le jour de la relance, ce qui signifie qu'un **courriel** a été **envoyé** alors que **l'action** avait **déjà été réalisée**.



Apports :

Cette démarche permet à l'équipe demandeuse de **connaître les cas** qui n'ont pas de relance et de **surveiller les anomalies**. Cette mission m'a aidé à développer de **l'autonomie** sur les traitements de données. J'ai aussi appris à **envoyer un mail automatique** grâce à cette mission.

2.2.5) Reroutage des tâches hors réclamation et pôles PM

Contexte :

Lorsqu'un sociétaire envoie certains types de mails, ceux-ci sont automatiquement transformés en **tâches** pour les **gestionnaires**. Chaque tâche est alors attribuée à une **entité de gestion** via un système de routage. Cependant, il arrive que certaines tâches soient **mal orientées**. Il est donc nécessaire, au sein des centres de gestion, de désigner des **personnes** chargées de **vérifier** que les **tâches** sont bien distribuées au **bon centre** et à la **bonne entité**.

Pour cela, nous utilisons les **logs** des **applications métiers**, qui permettent de retracer l'intégralité de **l'activité** liée à une **tâche**.

Dans ce cadre, deux types de demandes sont à distinguer :

- **Reroutage hors réclamation (RHR)**
- **Reroutage pôle PM (RPM)**

Bien que la logique de **traitement** soit **similaire**, les **objectifs diffèrent**. C'est pourquoi ces deux demandes ont été regroupées ici.

Réalisations et objectifs :

Reroutage hors réclamation

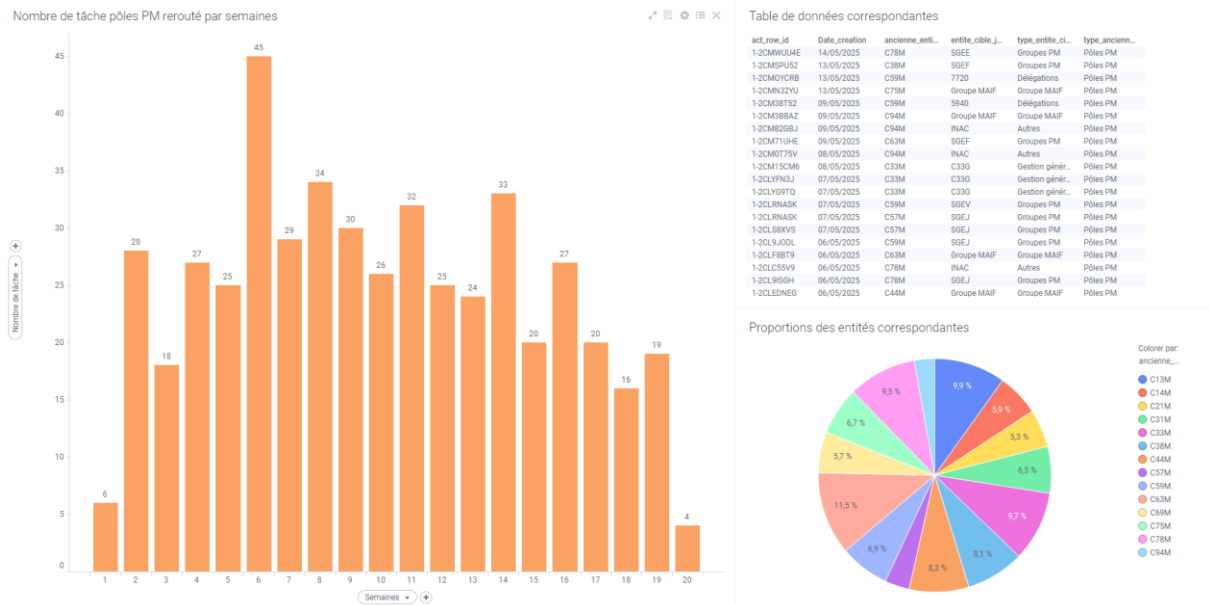
L'objectif était d'**identifier** les **tâches reroutées manuellement** par les personnes désignées dans les **centres de gestion hors réclamation** (c'est-à-dire tous les centres sauf ceux dédiés aux réclamations). Il s'agissait d'extraire les informations relatives aux reroutages, notamment **l'entité cible initialement** prévue par le système et **l'entité** vers laquelle la tâche a été effectivement **reroutée**.

Le but était de fournir un fichier d'exemples au système de routage (IA nommée **MELUSINE**) afin d'améliorer ses performances.

act_row_id	Reference_extern	ancienne_entite	entite_cible_jour_modif_dli	filiere_cible	type_ancienne_entite	type_entite_cible	mail_destinataire
1-2CCDRIBW	2507657101618.1-01	SGRC	RECC	Siège	Recla Contrat	Reclamation	["gedgestionsocietaire@maif.fr"]
1-2CCGNBHP	2507759400568.1-01	SGRS	C91D	Sinistre	Recla Sinistre	DECLARATION	["gedgestionsinistre@maif.fr"]
1-2BWT02WL	2435957400108.1-01	5210	SGRC	Distribution	Délégations	Recla Contrat	["gedgestionsocietaire@maif.fr"]
1-2COU238H	2501559203441.1-01	SGRS	C54G	Sinistre	Recla Sinistre	Gestion généraliste	["gedgestionsinistre@maif.fr"]
1-2CAHGJKC	2506559100130.1-01	SGRC	SGRS	Sinistre	Recla Contrat	Recla Sinistre	["gedgestionsinistre@maif.fr"]
1-2C9DT5C6	2505957100817.1-01	4110	SGEP	Siège	Délégations	Groupe Contrat PP	["gedgestionsocietaire@maif.fr"]
1-2C89QCW4	2505259202624.1-01	SGRS	C86S		Recla Sinistre	Gestion pour compte	["gedgestionsinistre@maif.fr"]
1-2CBESEP4	2507157300267.1-01	SGRS	C85G	Sinistre	Recla Sinistre	Gestion généraliste	["gedgestionsocietaire@maif.fr"]
1-2CITMCAR	2511257401079.1-01	SGRC	2810	Distribution	Recla Contrat	Délégations	["gedgestionsocietaire@maif.fr"]
1-2BTWOSKE	2434457202656.1-01	C13D	C17V	Sinistre	DECLARATION	CDR Corporel	["gedgestionsocietaire@maif.fr"]
1-2CDLP1I3	2508359301678.1-01	SGRS	C85V	Sinistre	Recla Sinistre	Gestion expert	["gedgestionsinistre@maif.fr"]

Reroutage pôle PM

La même démarche a été appliquée, cette fois pour les centres de gestion du pôle **PM (Personnes Morales)**. L'objectif ici était de créer un tableau de bord **Spotfire** permettant de visualiser l'évolution des reroutages manuels, ainsi que leur répartition par entité de gestion.



Apports :

Cette mission m'a permis d'approfondir mes **connaissances** sur **Alteryx** et **Spotfire**. Pour vérifier les données, j'ai également dû apprendre à **naviguer** dans les **applications métiers**.

2.2.6) Extraction des factures en rejet IMH

Contexte et objectif :

À la suite d'un **incident** survenu avec un **robot** chargé de **l'ingestion** des **factures IMH**, une demande a été formulée afin **d'identifier** les **factures** ayant généré des **erreurs** lors de leur **traitement** automatisé.

L'objectif était de **détecter** précisément les **factures** concernées. Nous **collaborons** avec une **équipe métier** qui nous demande des **extractions régulières** afin de **comprendre** et **suivre les flux de rejets**.

Réalisation :

Pour **déterminer** si une **facture IMH** a été **rejetée**, il est nécessaire **d'examiner** l'une des **colonnes** du traitement afin d'y repérer un éventuel **motif de rejet**. Si un motif est présent, cela signifie que la facture a bien été rejetée.

Par la suite, des **informations complémentaires** ont été demandées, notamment :

- Si la **facture** concernait une **opération de paiement** ;
- Et, le cas échéant, **combien de paiements** étaient associés à cette facture.

cree_le	rejet_description	rejet_operation	statut_tache	statut_chm	entite_gestion	code_gestionnaire	rejet_motif
2025-05-29 01:08:57	Paiement auto prestation IMH - N° Soc : 3672445...	IMH URG HAB	Terminé	En cours	C33G	SR	[Null]
2025-05-29 01:23:53	Rejet paiement prestation IMH - N° Soc : 312678...	IMH URG HAB	Terminé	En cours	C59G	67	Présence d'un paiement au sociétaire, règlement...
2025-05-29 01:09:27	Rejet paiement prestation IMH - N° Soc : 581919...	IMH URG HAB	Terminé	Fermé	C37G	02	La garantie n'est pas éligible à la mise en oeuvre...
2025-05-29 01:23:43	Rejet paiement prestation IMH - N° Soc : 024531...	IMH URG HAB	Terminé	En cours	C59G	52	Présence d'un paiement à IMH, règlement rejeté
2025-05-29 01:11:08	Rejet paiement prestation IMH - N° Soc : 197880...	IMH URG HAB	Terminé	Fermé	C05G	VR	Présence d'un paiement au sociétaire, règlement...
2025-05-29 01:28:15	Rejet paiement prestation IMH - N° Soc : 395992...	IMH URG HAB	A faire	En cours	C92H	2A	Événement classé, règlement rejeté
2025-05-29 01:07:26	GA LVDIE Rejet paiement prestation IMH - N° So...	IMH URG HAB	Terminé	En cours	SGEE	3D	Présence d'un paiement au sociétaire, règlement...
2025-05-29 00:59:22	Paiement auto prestation IMH - N° Soc : 8049018...	IMHR DEP HAB	Terminé	En cours	C79G	SR	[Null]
2025-05-29 01:04:05	Paiement auto prestation IMH - N° Soc : 7139417...	IMHR DEP HAB	Terminé	En cours	C13G	1L	[Null]

Apports :

Cette mission m'a permis **d'apprendre** à utiliser des **formules complexes** dans Alteryx, comme les **REGEX**.

2.2.7) RPA : suppression des tâches VAM en doublons

Contexte et objectif :

Chez START, il existe une **activité** appelée **RPA** (Robotic Process Automation), qui permet **d'automatiser** certaines **tâches** afin de libérer les **collaborateurs** de ces **actions répétitives**. Dans ce cas précis, il s'agissait d'un **traitement de données** intégré à un **robot RPA**.

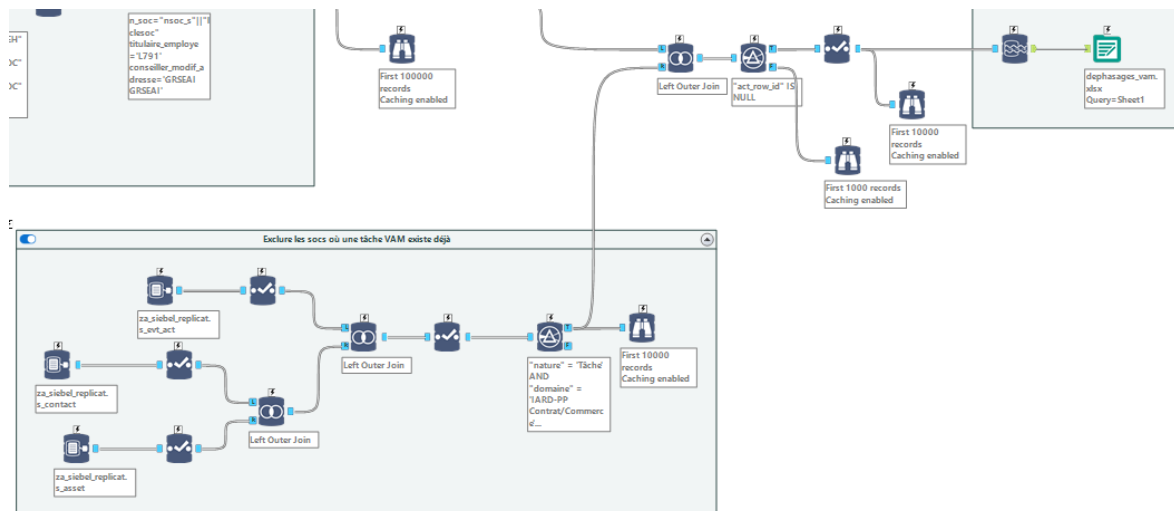
Ce robot avait pour mission de **détecter** les **incohérences** entre les **zones de tarification** des sociétaires et les **risques VAM** (véhicules à moteur) qui leur sont associés. Lorsqu'une **incohérence** était identifiée, une **tâche** était **automatiquement** générée dans les **applications métiers**.

Cependant, un problème est survenu : si un **sociétaire** avait déjà une **tâche** d'incohérence en cours, le robot en **créait une nouvelle**, ce qui entraînait des **doublons**.

L'objectif de l'intervention était donc de **filtrer les sociétaires** ayant déjà une **tâche VAM en cours**, afin d'éviter la **création de tâches redondantes**.

Réalisation :

Pour cela, j'ai réutilisé un **traitement déjà existant**, auquel j'ai ajouté une branche spécifique permettant **d'exclure les sociétaires** disposant déjà d'une **tâche d'incohérence VAM**.



Apports :

Cette modification a permis **d'éviter la création de doublons** et **d'optimiser le fonctionnement du robot**. Cette mission m'a également permis de **renforcer mes compétences en requêtage**, notamment sur les **bases de données des applications métiers**.

2.2.8) Suivi de l'activité data exploration et des planifications START

Contexte et objectif :

Afin d'assurer un bon **suivi de l'activité de data exploration** ainsi que des **activités globales de START**, il est essentiel de mettre en place des **tableaux de bords** regroupant des indicateurs clés de performance (**KPI**) et des **graphiques**. Cela permet de **visualiser les performances** et de **piloter l'activité** de manière efficace.

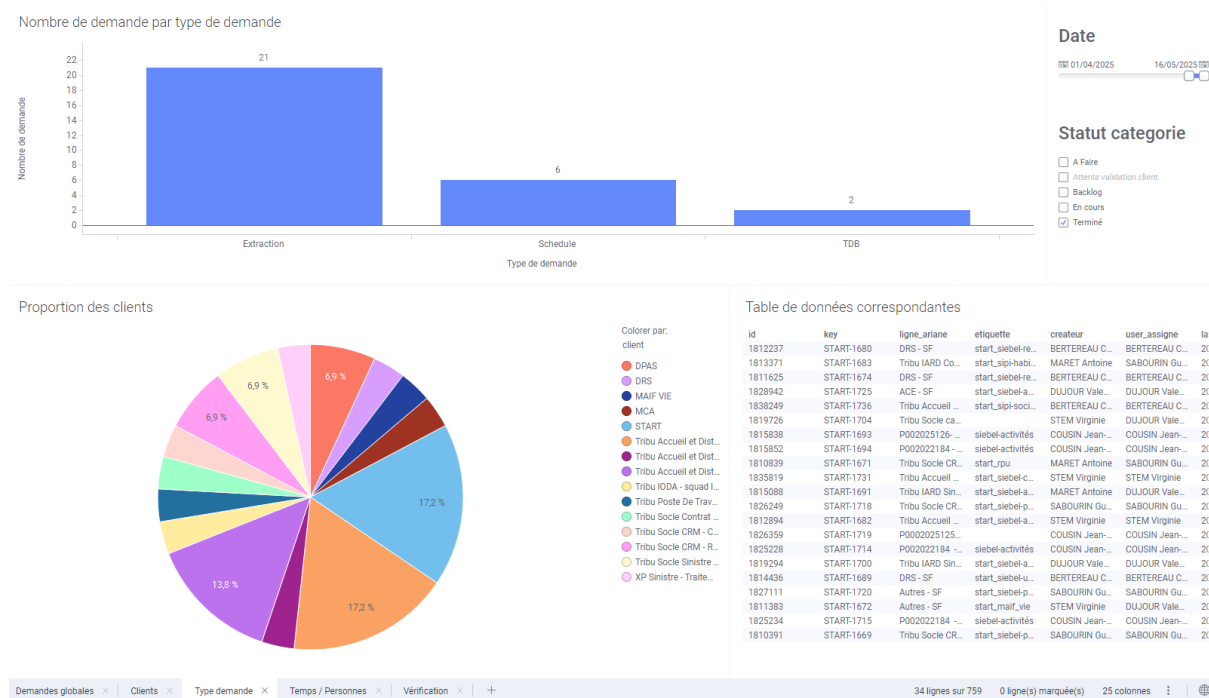
Dans ce contexte, **deux missions distinctes** ont été menées, poursuivant un **objectif commun** : **améliorer le suivi et la supervision des activités automatisées**.

- **La première mission** visait à suivre l'activité de data exploration de START, en mettant en place des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité et l'évolution de cette activité.
- **La seconde mission** portait sur le suivi des traitements automatisés, avec pour enjeu de détecter rapidement d'éventuelles pannes ou dysfonctionnements dans les processus automatisés.

Ces deux approches complémentaires permettent d'avoir une **vision globale** et réactive sur les **activités de START**.

Réalisation :

Pour réaliser la **première mission**, je m'appuie sur les **données issues** de Jira START. Cela permet de **suivre efficacement** l'avancement des **missions dans le temps**. Cette mission est **en cours de réalisation**.



Concernant la **deuxième mission**, il existe une table au sein du réseau MAIF qui **recense les traitements planifiés** (schedulés) dans Alteryx. Cependant, **l'accès** à cette table ne m'a pas encore été **attribué**. La mission est donc **en cours**, mais en **attente d'un retour** des personnes en charge de la **gestion des droits d'accès**.

Apports :

Ces missions m'ont permis de **progresser** sur **Alteryx**, notamment en apprenant à **requêter des dictionnaires** extraits de Jira. Elles m'ont également aidé à mieux **comprendre** comment **rechercher** et **explorer** des tables de **données dans DBeaver**.

2.2.9) KPI pour la Squad corporelle

Contexte et objectif :

La **squad Corporelle** (Sinistre) nous a sollicités afin de mettre en place un **suivi mensuel des volumes** liés aux **activités corporelles** à la MAIF. Cette mission a vocation à **évoluer dans le temps**, avec l'ajout progressif de **nouveaux indicateurs** en fonction des **besoins**.

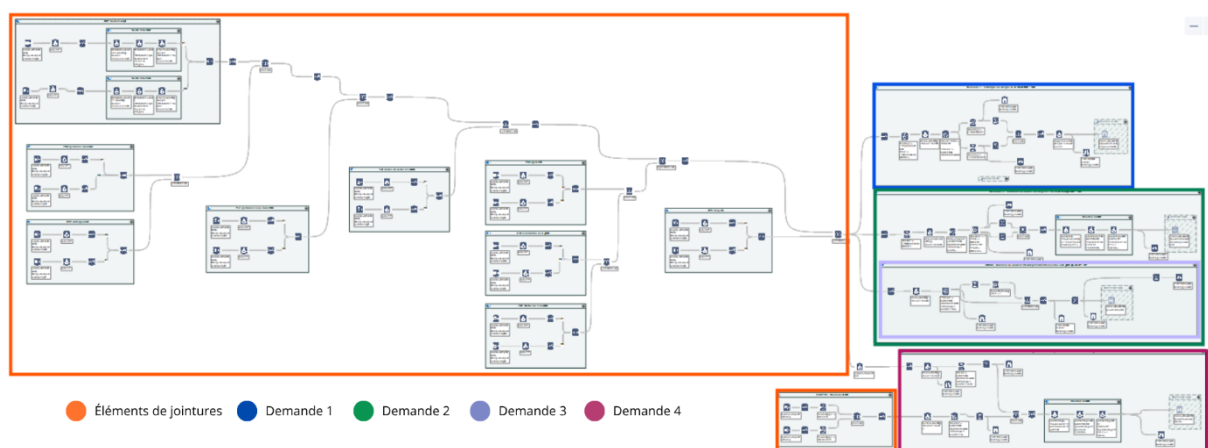
À ce jour, la demande porte sur **quatre indicateurs** principaux :

- L'historique mensuel du nombre de chèques et de virements émis ;
- Le ratio entre le nombre de dossiers VIC simplifiés et le nombre de dossiers VIC complets ;
- Le nombre de dossiers VIC complets ouverts avec une seule garantie corporelle, sans AIPP (Atteinte à l'Intégrité Physique et Psychique) ni DFP (Déficit Fonctionnel Permanent) ;
- Le pourcentage de dossiers corporels par rapport à l'ensemble des déclarations enregistrées.

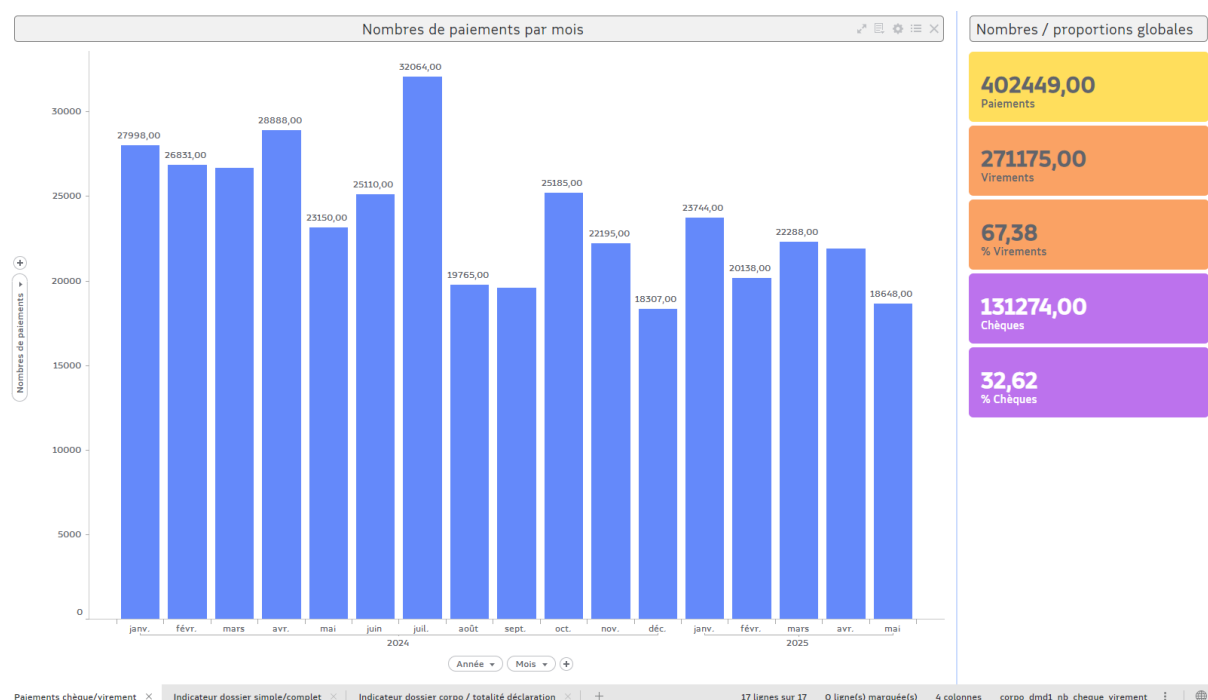
Les données issues de ces indicateurs permettront de **créer un support interactif** sous forme de **Sway**, destiné à **présenter** les évolutions à **Sébastien Agard, Directeur du Pôle Solutions Métiers**.

Réalisation :

Pour réaliser ce traitement, j'ai **collaboré** avec un **développeur de la squad** afin **d'identifier** les **tables** pertinentes et les **informations** nécessaires à l'élaboration des **requêtes**. L'une des principales difficultés rencontrées réside dans **l'absence d'historisation des données** : les **volumes** d'un mois donné **continuent d'évoluer au fil du temps**.



Pour garantir une **historisation fiable**, il est donc indispensable que les **traitements s'exécutent** à une **date fixe chaque mois**, et que les résultats soient stockés en mode « **append** », c'est-à-dire que les données de chaque mois viennent s'ajouter aux précédentes sans les écraser. Cela permet de **suivre l'évolution des données** de manière **fiable et continue**.



Cette mission **est en cours de finalisation** et sera certainement **terminée d'ici fin juin**.

Apports :

Cette mission m'a apporté beaucoup **d'autonomie**. Elle m'a permis de **mener un projet de bout en bout**, depuis la **compréhension du besoin** jusqu'à la **mise en place des traitements** et la **restitution des résultats**. J'ai su **solliciter** les bonnes **personnes** lorsque cela était nécessaire, que ce soit pour **comprendre les données** ou **valider certaines étapes techniques**. Grâce à cette expérience, j'ai renforcé ma capacité à **organiser mon travail** de manière **autonome** et à **collaborer** efficacement avec différents **interlocuteurs**.

CONCLUSION

Au cours de mes dix premiers mois d'alternance à la MAIF, j'ai participé à des missions variées qui m'ont permis de **renforcer** à la fois mes **compétences techniques** et **organisationnelles**. Grâce à l'accompagnement d'une équipe bienveillante, j'ai rapidement progressé sur des outils tels qu'**Alteryx, Spotfire** et **DBeaver**, en passant de traitements simples à des projets plus complexes intégrant des **formules avancées** (comme les **REGEX**) et l'analyse de données issues de **Jira** ou des **applications métiers**.

J'ai également approfondi ma compréhension de l'**architecture des bases de données** et appris à **automatiser certaines tâches**, comme **l'envoi de courriels** ou la **génération de bases de données** destinées à alimenter des **tableaux de bord**. Les missions de longue durée m'ont permis de mieux **structurer mon travail**, de suivre **l'avancement des projets** et de **gérer mes priorités** de manière plus efficace.

Ces expériences m'ont permis de gagner en **autonomie**, en **rigueur** et en **efficacité**, tout en posant des **bases solides** pour la suite de mon **parcours professionnel**.

BILAN PERSONNEL

Cette **deuxième année** de **BUT Science des Données**, enrichie par mon **alternance à la MAIF**, a marqué une **étape importante** dans mon parcours, tant sur le plan **académique** que **professionnel**.

À l'**IUT de Niort**, j'ai choisi le parcours **VCOD** (*Visualisation, Conception et Outils Décisionnels*), qui m'a permis de me spécialiser dans l'**informatique décisionnelle**, l'**automatisation des données** et le **développement d'applications orientées data**. J'ai particulièrement apprécié les **enseignements techniques**, notamment l'utilisation de **Python, PHP, JavaScript, Talend, Tableau Software** et **VBA**, qui m'ont permis de **consolider mes compétences** et d'**explorer de nouveaux outils**. Les **projets pratiques**, comme le **web scraping**, ont été très **formateurs** et m'ont donné envie de prolonger ces apprentissages dans des **projets personnels**.

En parallèle, mon **alternance à la MAIF** m'a offert une **immersion concrète** dans le **monde professionnel**. J'ai eu l'occasion de travailler sur des outils comme **Alteryx, Spotfire** et **DBeaver**, en réalisant des **traitements de données** allant de **simples automatisations** à des **projets plus complexes** intégrant des **formules avancées** (notamment les **REGEX**) et l'**analyse de données** issues de **Jira** ou des **applications métiers**. J'ai également appris à **automatiser certaines tâches**, comme l'**envoi de courriels** ou la **création de bases de données** pour alimenter des **tableaux de bord**.

Ces expériences m'ont permis de développer des **compétences transverses essentielles** : **autonomie, rigueur, esprit d'équipe** et **capacité d'adaptation**. J'ai aussi **progressé en statistiques**, avec des **résultats concrets** et appris à **mieux structurer mon travail**, notamment lors de **missions longues** nécessitant un **suivi régulier**.

Même si certaines matières m'ont **moins passionné** à l'IUT, j'ai su rester **impliqué** et **sérieux**. Aujourd'hui, je me sens **plus confiant, plus professionnel** et **prêt à relever de nouveaux défis** pour la suite de mon parcours.

LEXIQUE

User story : Description fonctionnelle d'un besoin utilisateur, souvent formulée du point de vue de l'utilisateur final. Utilisée en méthode agile.

Template : Modèle ou gabarit réutilisable pour structurer un document, une présentation ou un processus.

PM (Personnes Morales) : Désigne les entités juridiques comme les entreprises, les associations ou les collectivités. Elles ont une existence légale propre, distincte de celle des individus.

PP (Personnes Physiques) : Désigne les individus en tant que clients ou assurés. Ce sont des personnes réelles, par opposition aux entités juridiques.

ACE (Associations, Collectivités, Entreprises) : Catégorie spécifique regroupant certains types de personnes morales, souvent traitée à part dans les systèmes de gestion.

Tables « append » : Opération consistant à ajouter des lignes d'une table à une autre (concaténation verticale).

Applications métiers : Logiciels internes spécifiques à une entreprise, conçus pour répondre à des besoins opérationnels précis (ex. gestion des sinistres, relation client...).

Sway : Outil Microsoft permettant de créer des présentations interactives et dynamiques, souvent utilisé pour des rapports ou des bilans visuels.

Workflow : Enchaînement structuré d'étapes ou de traitements automatisés sur des données.

Schedule : Planification automatique de l'exécution d'un processus (workflow, rapport, etc.) à des horaires définis.

KPI : Indicateurs clés de performances, utilisé pour mesurer l'efficacité ou l'atteinte d'un objectif.

VAM : Véhicule à moteur

Collaborateurs : membres d'une équipe ou les employés d'une organisation.

SITOGRAPHIE

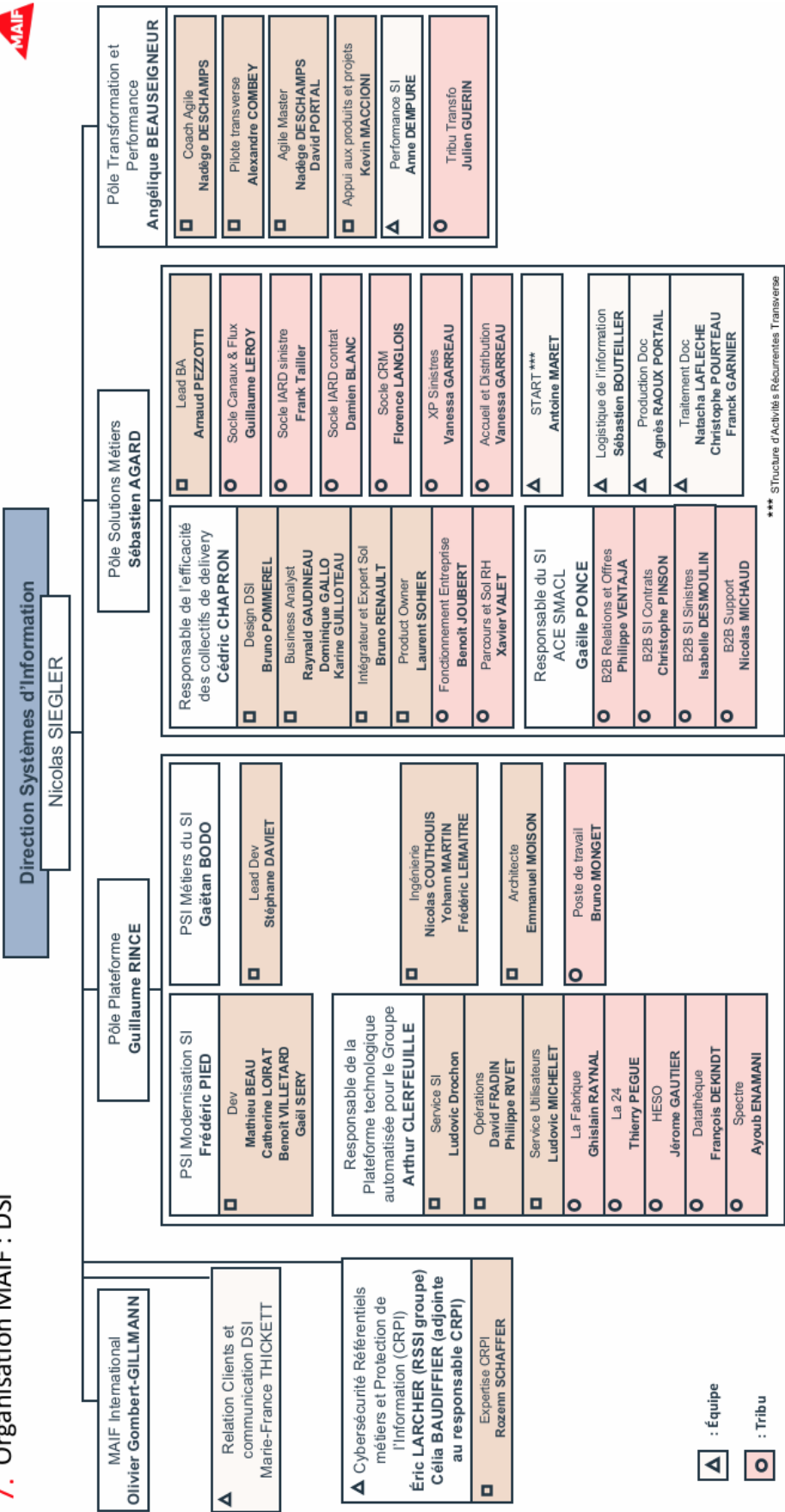
Histoire de la MAIF : [Notre histoire - Entreprise MAIF](#)

Chiffres clés MAIF : [Nos résultats : rapports et chiffres - Entreprise MAIF](#)

Analyse financières MAIF : [MAIF 2024 : Un bilan encourageant | Infonet](#)

Bilan Personnel / Professionnel : [Portfolio de Valentin Dujour – Étudiant en Science des Données](#)

7. Organisation MAIF : DSI



*** Structure d'Activités Récurrentes Transverse

- △ : Équipe
- : Tribu
- : Équipe

RÉSUMÉ

Français

Durant mes dix mois d'alternance au sein de l'équipe START de la MAIF, j'ai participé à de nombreuses missions centrées sur l'exploitation de la donnée, allant de la mise en conformité CNIL à la création de tableaux de bord décisionnels. Cette expérience m'a permis de développer des compétences techniques solides sur des outils comme Alteryx, Spotfire et DBeaver, tout en renforçant mon autonomie et ma rigueur. J'ai également appris à collaborer efficacement avec des équipes métiers variées, en répondant à des besoins concrets et évolutifs. Cette immersion professionnelle a été une étape déterminante dans mon parcours, consolidant mon projet dans le domaine de la data.

Anglais

During my ten-month work-study placement with START team, I took part in a number of assignments focusing on the use of data, ranging from CNIL compliance to the creation of decision-making dashboards. This experience enabled me to develop solid technical skills in tools such as Alteryx, Spotfire and DBeaver, while reinforcing my independence and rigour. I also learnt how to work effectively with a variety of business teams, responding to real and changing needs. This work experience was a decisive step in my career, consolidating my project in the field of data.