

**GROUPAMA
CENTRE ATLANTIQUE**



● Automatisation des reportings et valorisation des données Internet

Benjamin GASNIER
TUTEUR PROFESSIONNEL

Laurent BUREAU
TUTEUR ENSEIGNANT

Marius BADOZ
2024-2025

Avant-Propos

Le département Science des Données (SD) de l'IUT de Poitiers, situé à Niort, propose le Bachelor Universitaire de Technologie (BUT), formation succédant à l'ancien DUT complété d'une licence professionnelle. Ce programme vise à former les étudiants aux métiers de la donnée et à les préparer à une insertion professionnelle directe, tout en offrant la possibilité de poursuivre des études en master ou en école d'ingénieurs. Dès la deuxième année, les étudiants peuvent choisir l'un des deux parcours de spécialisation : Visualisation et Conception d'Outils Décisionnels (VCOD) ou Exploration et Modélisation Statistique (EMS). L'admission à cette formation se fait sur dossier.

Le BUT SD repose sur trois grands axes de formation :

- Le traitement des données (collecte, nettoyage, structuration) à l'aide de langages de programmation et d'outils de gestion de bases de données.
- L'analyse de données via les statistiques, les outils de reporting et la datavisualisation.
- La valorisation des analyses dans différents domaines métiers, grâce à des enseignements en communication, économie, gestion, marketing ou encore droit.

Après avoir validé ma première année de BUT SD, j'ai opté pour le parcours VCOD en deuxième année. Ce rapport d'alternance présente le bilan de ma première année d'expérience en alternance, réalisée de août 2024 à août 2025.

Sommaire

A Remerciements 4

B Introduction 5

C Le fonctionnement d'une assurance mutualiste 6

- C.1 Groupama : plus qu'une entreprise, un groupe 7
- C.2 Groupama : un leader de part ça proximité 8
- C.3 Groupama : focus sur Groupama Centre Atlantique 9
- C.4 Dans l'ombre des chiffres : le rôle clé de l'Administration des Ventes 9

D Les récurrents : une mission majeure pour l'équipe 11

- D.1 Quelle est la procédure d'un récurrent ? 12
- D.2 Rapport Mensuel pour le comité exécutif (COMEX) et le Comité social et économique (CSE) 16

E Suivi de la performance GOOGLE 20

- E1 Récupération des données 21
- E2 Chargement et transformation des données 25
- E3 Restitution 26

F Conclusion : Une expérience enrichissante 31

G Bilan professionnel 32

H Bilan personnel 33

I Lexique 34

Annexes 35

A. Remerciements

En avant-propos de ce rapport, je souhaite remercier Cyril Reuillon, responsable du service Administration des Ventes, et Benjamin Gasnier Data analyst au sein du service Administration des Ventes, pour la confiance qu'ils m'ont accordées et ensuite pour leur accompagnement pendant cette année.

Je souhaite exprimer ma sincère gratitude envers mes collègues, dont le soutien et la collaboration ont été essentiels pour mon intégration et ma formation au sein de l'entreprise.

Je tiens à remercier les enseignants et intervenants qui, durant ces deux premières années du BUT, m'ont transmis leurs connaissances. Plus particulièrement, je souhaite remercier mon tuteur enseignant, M. Laurent Bureau, pour son enseignement ainsi que son accompagnement. Et M. François Garnier pour m'avoir orienté sur tout mes questionnements et son enseignement.

Je souhaite également exprimer ma gratitude envers Groupama qui m'accueille pour y effectuer mon alternance. L'opportunité d'intégrer ce groupe m'offre la chance de mettre en pratique les techniques et méthodologies apprises au cours de ma formation, tout en bénéficiant d'une expérience professionnelle enrichissante. C'est aussi l'opportunité de découvrir le secteur de l'assurance mutualiste, qui était jusqu'alors un domaine inconnu pour moi.

Enfin, je remercie mes camarades de promotion, avec qui j'ai évolué et qui ont été les premiers à apporter leur soutien pendant ces deux années.

B. Introduction

Dans le cadre de mon alternance chez Groupama Centre-Atlantique, débutée en août 2024, je travaille au sein du service de l'Administration des Ventes (ADV). Ce dernier est chargé du suivi de l'activité commerciale* et de la rémunération variable* des chargés de clientèle. Chaque semaine, le service ADV élabore de nombreux tableaux transmis aux différents services de direction afin de les accompagner dans leurs décisions stratégiques.

Récemment, le groupe a fait l'acquisition du logiciel de visualisation de données QlikSense* et a entrepris la migration* de ses outils de suivi, auparavant développés sur QlikView*, vers cette nouvelle solution technologique.

Par ailleurs, de nouveaux besoins métiers* apparaissent, auxquels nous devons répondre. Par exemple, le service marketing a exprimé le besoin de suivre l'activité Google via un tableau de bord dynamique. Certains collaborateurs partent également à la retraite, et les processus récurrents qu'ils réalisaient manuellement sur Excel doivent désormais être automatisés. Pour cela, les technologies VBA* et SQL* sont utilisées.

En début d'année 2024, Groupama a également décidé de ne pas renouveler sa licence SAS*, un logiciel principalement axé sur les statistiques, mais qui offre également une large gamme de fonctionnalités telles que les requêtes* sur bases de données, le traitement de données tabulaires, l'extraction de données, etc. La migration des nombreuses fonctionnalités reposant sur SAS touche désormais à sa fin, au profit de technologies comme SQL, VBA, QlikSense et Altair*.

C. Le fonctionnement d'une assurance mutualiste

Une assurance mutualiste a pour nom, en réalité, société d'assurance mutuelle. Le premier objectif est l'assurance santé complémentaire à l'assurance-maladie (Sécurité sociale). Elle s'est aujourd'hui diversifiée pour proposer tous types d'assurances (automobile, habitation...). Ce type d'entreprise, que nous appelons communément mutuelle ne possède pas d'actionnaires et n'est pas coté en bourse contrairement à une Société Anonyme d'assurance. Le capital financier provient des cotisations des clients que nous appelons sociétaires ou clients-sociétaires. Elle défend le principe de solidarité entre l'ensemble de ses adhérents et est dirigée de manière démocratique. Chaque sociétaire est acteur de la vie de l'entreprise et possède un droit de regard sur les décisions. En effet, chaque sociétaire a le droit de vote pour élire des représentants au niveau local (à l'intérieur des caisses locales*) qui élisent eux-mêmes des représentants au niveau régional et national. De plus, les sociétaires sont invités chaque année aux assemblées générales de leurs caisses locales respectives afin d'être informés des nouvelles offres et services proposés par la mutuelle. Aussi, ils approuvent les comptes et ont le droit d'apporter leurs remarques et suggestions pour améliorer les services de l'entreprise. Les personnes élues sont bénévoles et de véritables relais entre les clients (sociétaires) et l'entreprise pour améliorer la qualité des offres, des services et des prestations proposés.



C1. Groupama : plus qu'une entreprise, un groupe

Groupama possède une longue histoire depuis 1900 et la loi autorisant en France la création de caisses d'assurances mutuelles agricoles. A partir de cette date, de nombreuses assurances mutuelles agricoles (AMA) voient le jour en France. Dans les années 1960, conscientes de la baisse inéluctable du nombre d'agriculteurs et de l'évolution du contexte économique, les AMA s'adressent à de nouveaux clients issus du monde rural : collectivités locales, petites entreprises, retraités... Elles créent également des filiales pour diversifier leurs offres, avec l'assurance-vie par exemple. Ces filiales vont se regrouper sous un même nom, Groupama (condensé du mot « groupe » et du sigle « AMA ») en 1986. Le groupe va continuer de se développer au fil des années en rachetant la société Gan assurance en 1998 qui est à ce moment-là le 4ème assureur français. Par la suite, elle va croître à l'international pour être présent aujourd'hui sur 10 pays représentants 3 continents (voir Annexe N°1). Depuis quelques années, la priorité est à la satisfaction-client et à la rentabilité de l'entreprise.

Le groupe possède une capacité financière solide. Il a en Avril 2025, un résultat net de 954 millions d'euros pour un chiffre d'affaires de 18,5 milliards (en progression par rapport à 2024). Il a également un ratio de solvabilité (capacité de remboursement de ses dettes) de 241 %. Il possède 12 millions de sociétaires pour 32 000 collaborateurs dans le monde.

C2. Groupama : un leader de part ça proximité

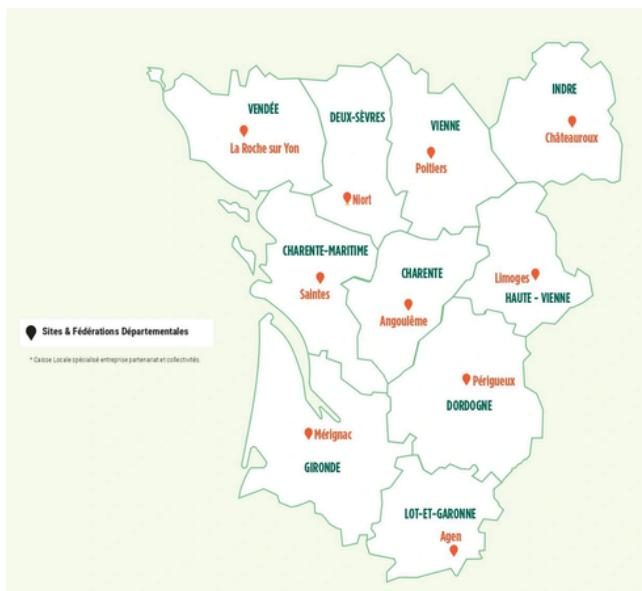
Groupama est implantée sur tout le territoire français y compris dans les Départements-Régions d'Outre-mer (DROM). Elle est divisée en caisses régionales (9 caisses régionales en métropole et 2 en outre-mer) qui gèrent chacune un ensemble de départements. Pour autant, elles dépendent toutes du siège social qui se situe à Paris.

Engagée depuis toujours au plus près du territoire, Groupama possède plus de 2 800 caisses locales et 2 500 agences à travers la France. L'objectif de cette forte présence sur le territoire est, pour chaque sociétaire, de pouvoir se rendre dans une agence en moins de 15 minutes. Ce réseau d'agences, très implanté au niveau local permet une relation de proximité avec les sociétaires et ainsi répondre au mieux à leurs besoins en fonction de l'environnement et du contexte local.



C3. Groupama : focus sur Groupama Centre Atlantique

Comme vu précédemment, Groupama est découpée en caisse régionales. Groupama Centre Atlantique (GCA) est l'une d'elles et son siège se situe à Niort dans les Deux-Sèvres (79). Elle est décomposée en 3 régions (Nord, Centre et Sud) qui sont composées chacune de 3 ou 4 départements de la Vendée au Lot-et-Garonne (voir carte ci-contre). Au total, ce sont 10 départements que GCA a à sa charge. Ils regroupent 358 000 sociétaires qui eux, sont rattachés aux 192 caisses locales que compte GCA. En chiffre, GCA compte aujourd'hui 1 501 collaborateurs dont environ 800 chargé(e)s de clientèle qui ont pour but de faire fonctionner l'entreprise et répondre aux besoins des sociétaires.



L'ancrage territorial de GCA est fort avec ses 192 agences présentes sur tout le territoire qui sont le point de contact entre les chargé(e)s de clientèle et les clients-sociétaires. C'est dans cette caisse régionale que je me trouve et plus précisément au sein de l'entité « Administration des ventes ».

C4. Dans l'ombre des chiffres : le rôle clé de l'Administration des Ventes

L'entité Administration des ventes est sous la responsabilité de la direction Service Client. C'est une entité importante dans l'organisation de l'entreprise. En effet, on lui a confié trois grandes missions : la première est le pilotage de l'activité commerciale. Cela consiste à créer et mettre à jour des suivis (tableaux de bord) sur l'activité au niveau de GCA (chiffres d'affaires, nouvelles affaires, résiliations, campagnes marketing...). La deuxième mission de l'entité est la rémunération variable des commerciaux.

Groupama édite chaque année un plan de rémunération variable qui est un document récapitulant de manière exhaustive (51 plans de rémunération différents pour plus de 800 personnes) la liste des objectifs et la rémunération qui en découle. Chaque commercial percevra alors une rémunération variable en fonction de l'atteinte de ses objectifs. Enfin, la troisième grande partie est constitué des services marketing et communication. Leurs missions sont d'effectuer des campagnes marketing pour cibler de nouveaux clients, créer des questionnaires pour mieux comprendre les attentes et les avis des sociétaires ou encore de communiquer sur les services proposés par Groupama.

Mon alternance se déroule au sein de cette entité afin de renforcer le groupe pilotage qui gère les différents suivis de l'activité de GCA. Je serai également en étroite collaboration avec l'entité Marketing, plus précisément l'équipe Marketing Digitale*

D. Les récurrents : une mission majeure pour l'équipe

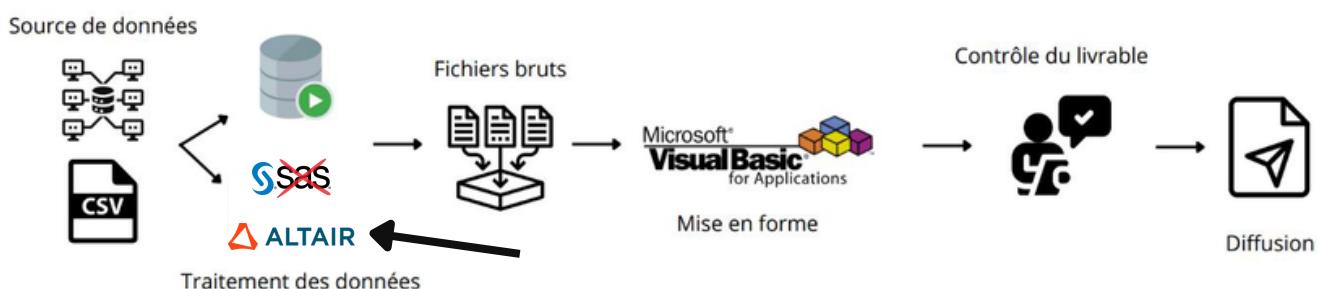
De nombreux outils de suivi et tableaux de bord ont été mis en place par l'équipe Pilotage ADV. Cette approche revêt une importance capitale pour la société, car une gestion précise joue un rôle essentiel dans le développement et la pérennité des organisations. Les rapports de l'ADV au sein de GCA offrent aux divers employés de Groupama (directeurs, responsables, chargés de clientèle, etc.) la possibilité de surveiller les résultats de leurs activités mais aussi ceux de l'entreprise afin de prévoir les changements à venir ou à opérer. Il est essentiel que ces tableaux de bord soient régulièrement mis à jour afin de refléter la réalité. Ils permettent d'adapter les choix et d'atteindre les divers objectifs, il est essentiel d'avoir une compréhension précise des tendances actuelles. Selon le type de suivi, la fréquence de mise à jour des tableaux de bord est généralement hebdomadaire ou mensuelle. Figure ci-contre le planning des suivis récurrents hebdomadaires. On en compte une quarantaine à réaliser avec une priorité plus ou moins élevée.

••	Lundi	Suivi des devis Internet	MALO
••	Lundi	Donnée Stim Annuelle INCENTEEV	CYRIL MARIUS
••	Lundi	Suivi Preco et Taux de frais IVIE	MARIUS
••	Lundi	Extraction des données pour GUILLAUME TROUILLE	MARIUS
••	Lundi	Qlik_IRC	MALO
••	Lundi	Suivi AN1 AGRI	CYRIL
••	Lundi	Qlik_Suivi_RDV_Client	MARIUS
••	Lundi	Qlik_Pilotage_Activité_Développement_PRO	MARIUS
••	Lundi	Suivi EPARGNE Hebdo	MARIUS
••	Lundi	Suivi Prévoyance hebdo	MARIUS
•••	Mercredi	QLIK_GCA Pilotage Opérationnel Souscription (À la réception du mail Traitement Terminé (ILA- Stim annuelle Incenteev	MARIUS
•••	Mercredi	Stim annuelle GFIL	CYRIL
•••	Mercredi	Stim annuelle vie	CYRIL
•••	Mercredi	Stim annuelle INTERNET	CYRIL
••	Mardi	Correction_Mvt_Vie	
+	Mardi	contrôle courtage	MARIUS
+	Mardi	AMASSUR	CYRIL
+	Lundi	Requêtes Téléphonie POS pour Bernard	MALO
••	Mercredi	Revue Pilotage pour P.Cot	BENJAMIN
+	Lundi	Mise à jour Fichier Pilotage Hors POS (Téléphonie & E	MALO
•••	Vendredi	Export Personnes + Socle PREP Structure + Export Si	LUCIE
•••	Lundi	Contrôle DTM Hebdo	CYRIL
•••	Lundi	Contrôle SIREVA VIE	SEVERINE
•••	Lundi	Lancer Top Chargement DTM SIREVA Hebdo	DTSI
•••	Lundi	Copier Export Sireva IARD/VIE/BANQUE sous W:IT	SEVERINE
•••	Lundi	Lancer Socle Structure sur TSE	CYRIL

Data

D1. Quelle est la procédure d'un récurrent ?

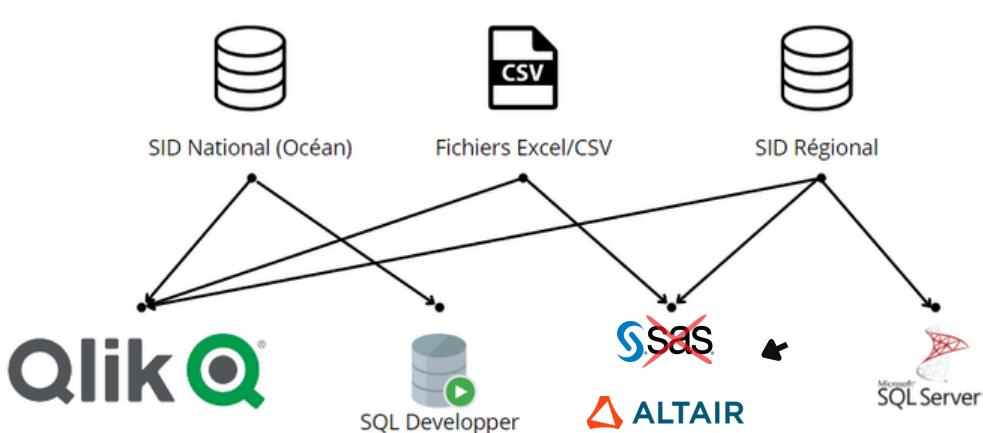
Au fil du temps, le service créé a vu la demande de publication augmenter. Cependant, la démarche reste la même, c'est-à-dire que chaque récurrent suit de près ou de loin une même logique :



D1.a. Extraction des données brutes*

Tous les récurrents s'appuient au moins sur une source de données. Il y en a trois différentes possibles. La première est le Système d'Information Décisionnel (SID*) Régional qui est donc la base de données interne à Groupama Centre-Atlantique. L'utilisation de ces données se fait principalement avec SQL Server. La deuxième est le SID National, pouvant être utilisé qu'avec Qlik ou SQL Developper. C'est donc la base de données du groupe Groupama qui est plus fréquemment appelée « Océan ». La troisième source de données est un ensemble de fichiers de sources CSV* ou Excel qui nous sont transmis de différents acteurs.

D1.b. Traitement des données



Par la suite, nous procédons au traitement pour sortir des fichiers de données brutes.

Celui-ci peut aller de l'application de filtres ou de la création de champs calculés (par exemple compter le chiffre d'affaires d'un commercial sur la semaine précédente) à de réelles jointures* avec de nombreuses tables. Le traitement se fait via Qlick, Altair ou SQL, Groupama a choisi ces logiciels en raison de leur capacité à traiter rapidement de gros volumes de données (ce qu'on appelle Big Data). Ce qui reste encore impossible à accomplir avec Excel/VBA. Le logiciel ne peut pas supporter des traitements aussi volumineux.

D1.c. Mise en forme du livrable

Cependant, nous utilisons Excel/VBA pour la mise en forme. Les fichiers sortis du traitement sont des fichiers bruts, ils contiennent seulement des lignes de données non exploitables en l'état par les commerciaux. En effet, la personne destinataire doit pouvoir trouver la donnée qui l'intéresse d'un simple coup d'œil, c'est le rôle d'un tableau de bord. Cette étape a donc pour objectif de créer des statistiques, des graphiques et de calculer les résultats afin de sortir un livrable dont la lecture des informations est naturelle, facile et conviviale.

D1.d. Contrôle

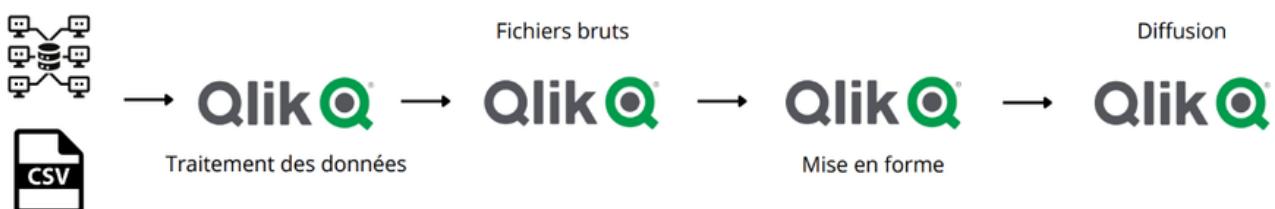
Enfin, il reste une dernière étape avant la publication, c'est le contrôle. La plupart des suivis sont des cumuls au fil des semaines de l'année. Nous procédons à une comparaison entre le fichier de la semaine précédente et celui qui vient d'être produit. La personne en charge du suivi s'assure que les résultats réalisés ont bien augmenté : nombre de contrats, chiffre d'affaires réalisé...

D1.e. Publication

Une fois le livrable contrôlé, place à la diffusion. Nous procédons à la diffusion qui s'effectue soit par mail, soit par un partage sur Sharepoint*. Nous utilisons des modèles de mails pré-enregistrés. S'agissant de Sahrepoint, nous publions sur « 100% GCA », dans un dossier partagé dont l'accès est réservé aux personnes concernées.

D1.f. Qlik : un outil complet

Source de données



Le logiciel QlikSense est un ajout majeur pour le service ADV. Ce dernier permet de développer et de fournir rapidement des applications et des tableaux de bord d'analytique assistée interactifs. En effet, il est capable d'effectuer tout le processus tout seul. Il peut partir de la source de données Océan du SID régional et même de récupérer des fichiers Excel/CSV, effectuer le traitement, mettre en forme les données et même les diffuser. Le lancement est également plus simple car il suffit de lancer la partie loader via un bouton sur le site Web Qlik Autonomie Portail (QAP*). Le lancement se fait via l'interface ci-dessous.

Sélectionnez la tâche à exécuter : GCA_Requeteur_TF_STIMS

Tâche(s) Existante(s) Déplier / Replier

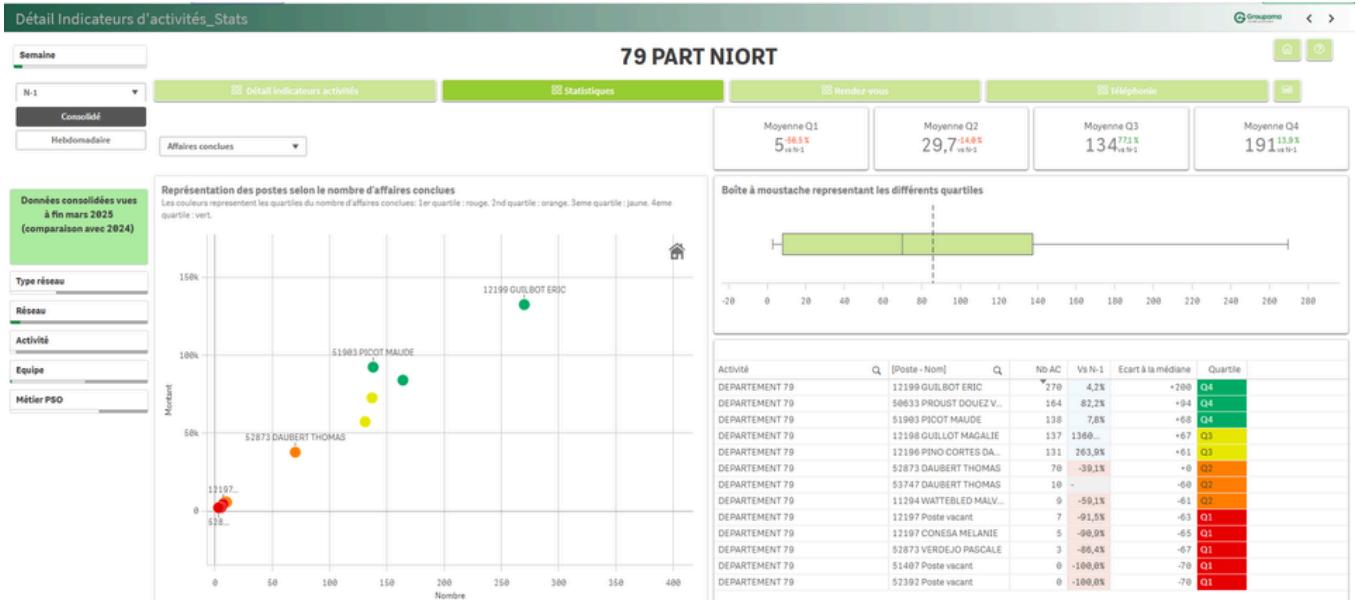
TASK_GCA_Requeteur_TF_STIMS_10_Loader (DDEV_Requeteur_TF_STIMS-Loader.qvf)

Exécuter et suivre les tâches				
Date de début	Date de fin	Durée d'exécution	Statut	Action
04/06/2024 08:59:00	04/06/2024 09:09:54	10:54	Finished success	log d'exécution
27/05/2024 09:03:13	27/05/2024 09:09:54	06:41	Finished success	log d'exécution
21/05/2024 09:05:45	21/05/2024 09:12:12	06:27	Finished success	log d'exécution
13/05/2024 09:26:17	13/05/2024 09:33:05	06:48	Finished success	log d'exécution

TASK_GCA_Requeteur_TF_STIMS_20_Model (DDEV_Requeteur_TF_STIMS-Model.qvf)

TASK_GCA_Requeteur_TF_STIMS_30_Restitution (Requeteur_TF_STIMS_ADV.qvf)

Chaque mise à jour d'une application Qlik est appelée « tâche », lorsque l'on clique sur « Exécuter et suivre les tâches », le loader se lance. Ce dernier est chargé d'aller extraire les données provenant de toutes les sources possibles et de les enregistrer brutes au format QVD* dans le dossier data de son application. Le QVD est le format d'enregistrement de données propre à Qlik, celui-ci permet de stocker un grand nombre de données dans un espace réduit. Cela s'explique car il s'agit d'une base vectorielle et non SQL* (ce système permet d'éviter de stocker deux fois la même valeur). Lorsque le loader termine son programme, il lance la partie Model. Celle-ci va ouvrir les QVD récupérés par le loader, réaliser un traitement complet et enregistrer les tables finales dans de nouveaux QVD. Enfin, la Restitution* est la mise en forme pour l'utilisateur composée de graphiques, tableaux de données, indicateurs, ... L'application est ensuite utilisable avec les données figées à l'instant T du lancement du Loader. L'exécution de ces étapes se fait en arrière-plan, et en autonomie. Nous pouvons lancer plusieurs applications en simultané et ensuite se déconnecter du site Web QAP.



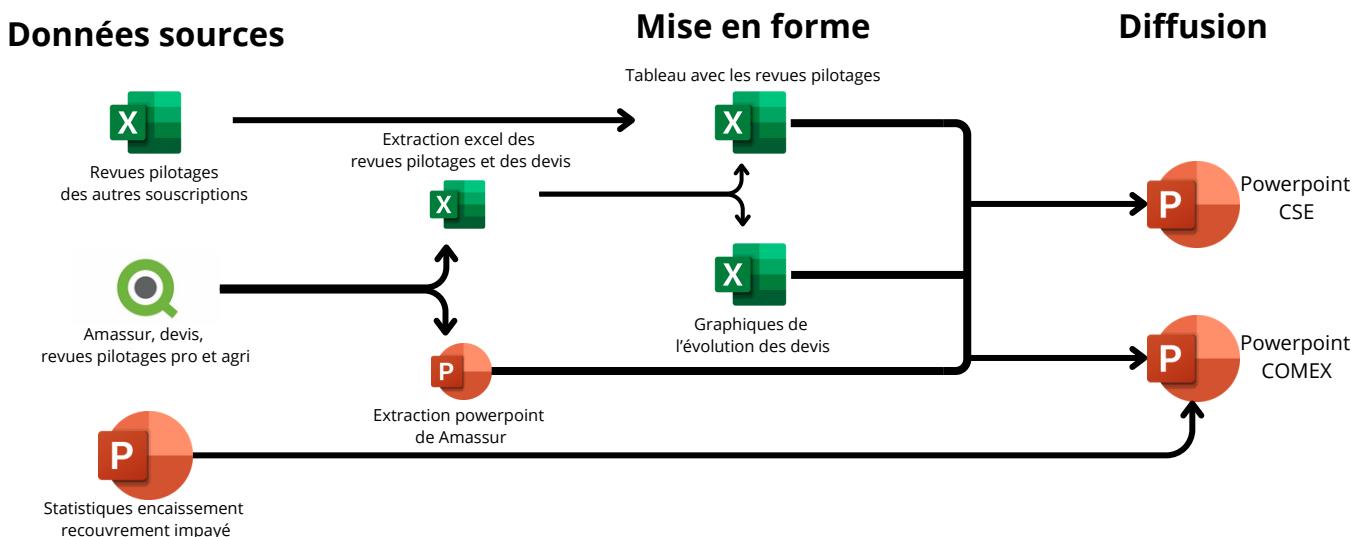
Pour permettre l'exécution de tous les récurrents, des guides sont mis en place. Pour chaque suivi, un guide est rédigé afin de décrire les étapes détaillées de la génération d'un suivi récurrent. Ainsi, l'objectif est clair : « N'importe quelle personne qui passe dans le couloir doit être capable de mettre à jour le récurrent grâce au guide. ». Cela m'a permis de réaliser des suivis dès mon premier jour sans connaître les sujets. Ainsi, j'ai pu devenir autonome rapidement sur cette tâche.

D2. Rapport Mensuel pour le comité exécutif (COMEX) et le Comité social et économique (CSE)

Comme mentionné précédemment, un certain nombre de suivis ont été migrés. S'il en reste encore quelques-uns à migrer, pour d'autres, la migration n'est pas la manière la plus efficace de réaliser le suivi. Dans ces cas-là, notre solution de mise en forme reste Excel/VBA. Visual Basic for Applications (VBA) est un langage proche du Visual Basic qui nécessite une application hôte pour s'exécuter, Excel dans notre cas. Grâce à VBA, nous pouvons réaliser pratiquement toutes les manipulations souhaitées avec Excel (automatisation de calculs, copier-coller, ouverture de fichiers externes et même envoi de mails).

Enfin, certains suivis n'étaient pas encore automatisés. Un membre de l'équipe effectuait manuellement les étapes de formatage ou autres ; cependant, il est parti à la retraite. Cela a donc été l'une de mes missions.

L'un des suivis que j'ai automatisés est celui du rapport mensuel pour le COMEX (voir annexe 2) et le Comité social et économique (CSE). Son but est de fournir le rapport complet de l'activité de la direction Service Client. Il s'agit d'un récurrent que nous exécutons chaque mois, avant le 8. Ce rapport regroupe toutes les revues de pilotage des équipes de souscription, les devis sur le marché Pro et les devis sur le marché Agri, le suivi Amassur, ainsi que les statistiques d'encaissement, d'impayés et de recouvrement.



D2.a Données Sources

Au total, les données proviennent de 14 sources différentes réparties sur 3 technologies. Les revues de pilotage des souscriptions sont remplies à la main par les managers d'équipe dans des fichiers Excel. Les souscriptions agricoles et professionnelles sont saisies directement dans une application Qlik ; nous les extrayons donc directement de cette application pour réaliser le rapport. Les autres données doivent être récupérées dans les répertoires de chaque souscription. Les devis des souscriptions agricoles et professionnelles sont, quant à eux, récupérés directement dans l'application Qlik au format Excel (un fichier pour les devis Agri et un fichier pour les devis Pro). Le rapport Amassur est également extrait d'une application Qlik, mais au format PowerPoint. Enfin, les statistiques d'encaissement, de recouvrement et d'impayés nous sont envoyées par mail de la part de l'équipe encaissement et recouvrement.

D2.b Mise en Forme

Ensuite, les revues de pilotage sont mises en forme dans un tableau de manière à visualiser l'évolution des résultats au fil des mois. Pour chaque souscription, il y a un tableau pour le COMEX et un tableau pour le CSE, car ces tableaux ne sont pas exactement les mêmes. Il faut donc réaliser cette étape deux fois.

The diagram illustrates the data processing workflow. It starts with two large tables at the top: 'Commentaires du Manager' (Manager's Comments) and 'Ressources Équipe' (Team Resources). A green bracket groups the first three columns of the 'Commentaires du Manager' table. A curved arrow points from this group to a smaller table below, labeled 'APPELS TÉLÉPHONIQUES'. This table contains monthly call statistics for 2025, broken down by category (AGRI, COLLECT/ASSO, PART) and includes a 'Rappel 2024' section. Another curved arrow points from the fourth column of the 'Commentaires du Manager' table to a second, larger table on the right, labeled 'Ressources Équipe'. This second table lists various teams (ACTIVITE SOUSCRIPTION PRO, ACTIVITE SOUSC COLLECT ASSOC, etc.) along with their annual performance metrics (Année, Mois, Stock Global, Répondus, Taux Efficacité, Présent Planning).

Semaine	Ressenti	Avenir	Commentaires du Manager			Les Entrées			La Téléphonie			Ressources Équipe			
			Nb Reçu	Nb Traité	Stock Fin Semaine	Stock En Jour	Entrants	Répondus	Taux Efficacité	Présent Planning	Réel au Poste	Présent 3x1			
16	3	3	Stock en hausse avec 120 demandes clients avec un retard de 14 jours et de 49 mails avec un retard de 7 jours.			245	187	155	5,9	81	76	93,8%	4,4	3,9	1,2
17	3	3	Stock en hausse avec 168 demandes clients avec un retard de 19 jours et de 28 mails avec un retard de 5 jours.			185	150	190	7,8	65	61	93,8%	4,6	1,2	1,0
18	3	3	Stock en hausse avec 217 demandes clients avec un retard de 25 jours et de 54 mails avec un retard de 13 jours.			165	84	271	10,8	60	56	93,3%	3,5	1,0	3,0

APPELS TÉLÉPHONIQUES	OBJECTIF %	Année 2025												Évolution	Rappel 2024
		janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil.	août	sept.	oct.	nov.	déc.		
	90% nb-jrs	22	20	21	21	19	20	22	20	22	23	19	22	21	
AGRI	Taux PEC	85	86	88	88										
COLLECT/ASSO															
PART	Nb Servis	8 320	7 318	7 003	6 995										

Les devis, quant à eux, sont présentés sous forme de graphiques (chiffre d'affaires par mois), avec une comparaison par rapport aux deux années précédentes.



D2.c Diffusion

Chaque partie est ensuite insérée dans un PowerPoint. On commence par copier-coller les tableaux, puis les graphiques, avant de copier-coller les diapositives pertinentes issues des PowerPoint Amassur et des statistiques d'encaissement, de recouvrement et d'impayés. Lors de cette étape, il faut bien sûr s'assurer du bon alignement de toutes les formes, remettre tous les textes à la bonne date, et effectuer toutes les vérifications nécessaires pour rendre le diaporama présentable.

Ensuite, il faut reproduire le même travail pour le PowerPoint du CSE.

Ce long récurrent mensuel était auparavant réalisé par Bernard, un ancien membre de l'équipe, parti à la retraite le 1er février 2025. Tout le processus était fait manuellement et prenait plusieurs jours. Il était donc primordial de l'automatiser après son départ.

D2.d Automatisation

J'ai donc été chargé d'automatiser ce récurrent en langage VBA. Pour commencer, il a fallu récupérer les données depuis de nombreuses sources différentes. Afin de faciliter l'évolution du code, j'ai créé une feuille de paramètres contenant les chemins des dossiers. Ainsi, si les fichiers venaient à changer d'emplacement, les chemins pourraient être modifiés facilement sans avoir à parcourir l'ensemble du code.

Compte	2025_Revue_Pilotage_Encaissement_Courtage.xlsm	O:\Pilotage métier\501_Pôle Comptabilité Sociétaires\04_Gestion des comptes\1_Pilotage\	Emplacement du fichier de Pilotage Encais
Compte	2025_Revue_Pilotage_Gestion_Des_Comptes.xlsm	O:\Pilotage métier\501_Pôle Comptabilité Sociétaires\04_Gestion des comptes\1_Pilotage\	Emplacement du fichier de Pilotage Gestio
Compte	2025_Revue_Pilotage_Compta_Succession.xlsm	O:\Pilotage métier\501_Pôle Comptabilité Sociétaires\04_Gestion des comptes\1_Pilotage\	Emplacement du fichier de Pilotage Comp
Compte	2025_Revue_Pilotage_Recouvrement.xlsm	\\\GCADFS\geo.intra.groupama.fr\pilotage\Pilotage métier\501_Pôle Comptabilité Sociétaires\03_Récouvrement\1_Pilotage\	Emplacement du fichier de Pilotage Recov
Consultation	2019_Bureau_Défiance_Consultation.xlsx	\\\Bilbao.mutual.901\contrelas\Consultation\Défiance\Consultation\1_Defiance\	Emplacement du fichier de Défiance Consul

J'ai ensuite découpé mon code en trois modules.

Le premier module permet de remplir les tableaux. J'ai mis en place des liaisons dans les fichiers PowerPoint, de sorte que lorsqu'un tableau est modifié dans le fichier Excel, il l'est automatiquement dans le PowerPoint. Il n'était donc plus nécessaire de copier-coller les tableaux, car ils étaient intégrés dans la maquette et se mettaient à jour automatiquement.

Le deuxième module met à jour les données servant à créer les graphiques.

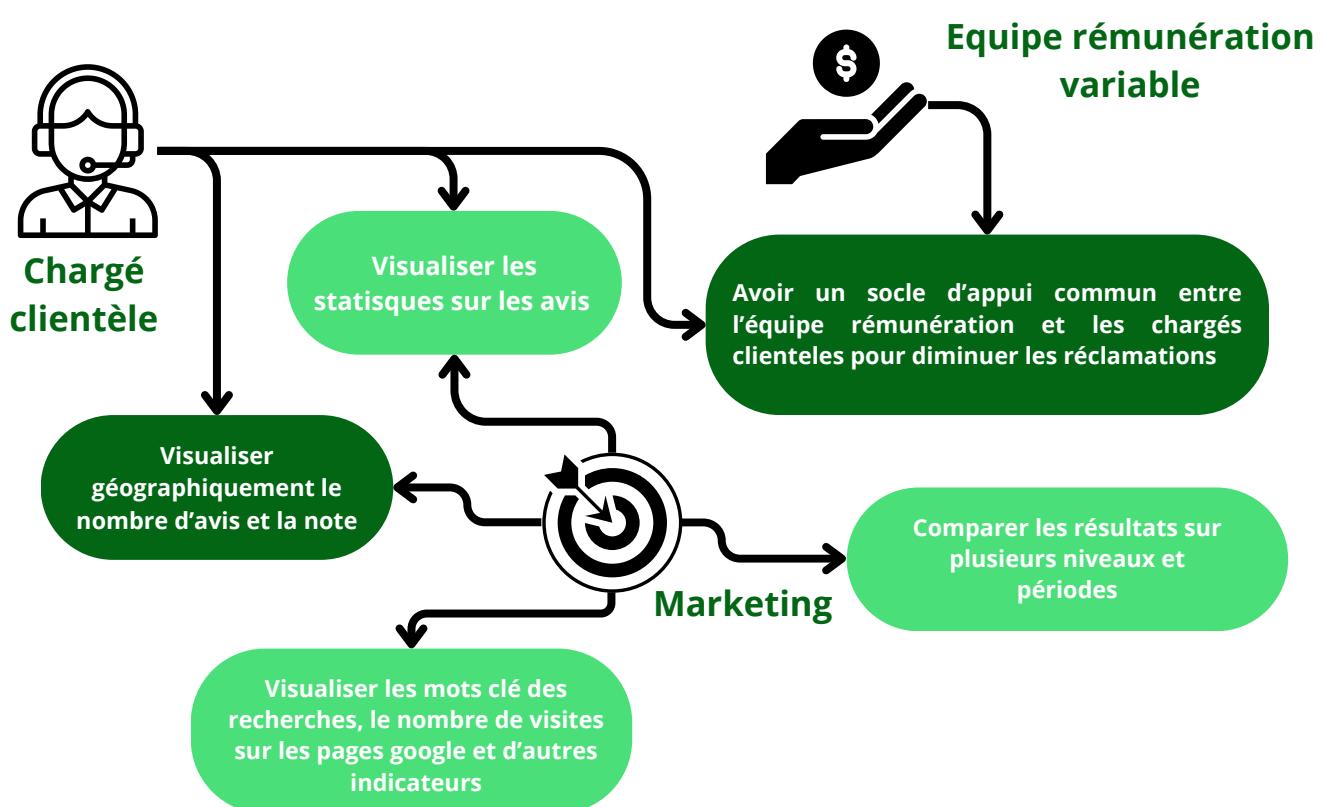
Le troisième module s'occupe de la mise en forme de l'ensemble du PowerPoint. Pour cela, j'ai dû utiliser VBA pour PowerPoint, ce qui n'a pas été évident, car il existe très peu de documentation sur le sujet. J'ai donc appris en testant, mais je n'en suis pas mécontent, car cela m'a permis d'acquérir des compétences que je pense assez rares, au vu du manque de ressources disponibles.

Je comparerais le VBA pour PowerPoint à du CSS, mais avec la logique propre au VBA.



E. Suivi de la performance GOOGLE

Chez Groupama Centre-Atlantique, nous nous intéressons depuis quelque temps à notre référencement Google, le SEO*. Cette mission est menée par le service marketing, plus précisément par Manon BOUTET et son alternante, Mathilde MORIN. Leur objectif est de faire en sorte que nous apparaissions en premier et que nous soyons les mieux notés lorsqu'une recherche liée à l'assurance est effectuée sur Internet. Pour cela, la première tâche consiste à répondre à tous les avis laissés sur l'ensemble des agences GCA. Elles ont également mis en place des objectifs par agence concernant le nombre d'avis à récolter, avec une note moyenne minimale. Lorsque les agences atteignent leurs objectifs, les chargés de clientèle affectés à ces agences reçoivent une prime. Enfin, elles s'occupent aussi d'analyser l'ensemble de l'activité sur Google. Pour les aider à visualiser cette activité, et pour permettre aux chargés de clientèle de suivre leur progression par rapport à leurs objectifs et à celle des autres agences, j'ai été missionné pour concevoir une application Qlik Sense.



E1. Récupération des données

Pour avoir accès à toutes ces données, Google Groupama fait appel à un logiciel prestataire : Partoo*.

Initialement, pour alimenter les données, Manon devait m'extraire manuellement trois fichiers Excel chaque mois.

Extraction des avis

Avis	Date de création	Date de modification	business_id	Établissement	groups	id magasin	Adresse	Ville	Code postal	Plateforme	content	author	Effacé	seu heure	rating	Date de la réponse	la modification de la réponse	Réponse	éditeur utilis
	2023-12-08 14:18:48		58b991a21	Agence Gr Groupama	GCA03215	6 Pl. Gambi Châteauroux 36000	GOOGLE_I	(Translate Anonyme Yes		Europe/Pi	5								
	2020-11-04 20:47:17	2022-06-08 20:15:41	58b991be1	Agence Gr Groupama	GCA03257	46 Av. Pie Parthenay 79200	GOOGLE_I	Conseiller Anonyme Yes		Europe/Pi	5	2021-01-13 14:58:36							Nous vous remercions
	2020-08-01 6:59:06		58b991be1	Agence Gr Groupama	GCA03257	46 Av. Pie Parthenay 79200	GOOGLE_MY_BUSIN	I Anonyme Yes		Europe/Pi	1								

Extraction des performances

Date	Business ID	Code magasin	Nom de l'établissement	IDx du groupe	Noms de groupes	Adresse	Code postal	Ville	Pays	Vues dans la real	Vues dans la real Magaz	Vues dans Magaz	Appels téléphonique	Vues dans le site Web	Demandes d'inform	
nov-2021	58b991a3b1ff65b1cf3	GCA03274	Agence Groupama Les 13285, 13419	Groupama Centre Atla 14 Rue du Général de Gaulle 13410		Essarts-En-Bocage	FR			221	134	0	38	10	2	20
nov-2021	58b991a3b1ff65b1cf3	GCA03225	Agence Groupama Les 13285, 13409	Groupama Centre Atla 14 Rue du Général de Gaulle 13410		Vatan	FR			86	62	8	9	13	0	17

Extraction des vues par mots clés

Mots-clés	Nombre de recherches	Mots-clés qui ont perdu nombre de fois	Nombre de recherches		
58b991a3b1ff65b1cf3 GCA03274	Agence Groupama Les 13285, 13419	Groupama Centre Atla 14 Rue du Général de Gaulle 13410	Essarts-En-Bocage FR	dentiste les essarts	26
58b991a3b1ff65b1cf3 GCA03274	Agence Groupama Les 13285, 13419	Groupama Centre Atla 14 Rue du Général de Gaulle 13410	Essarts-En-Bocage FR	groupama	13162

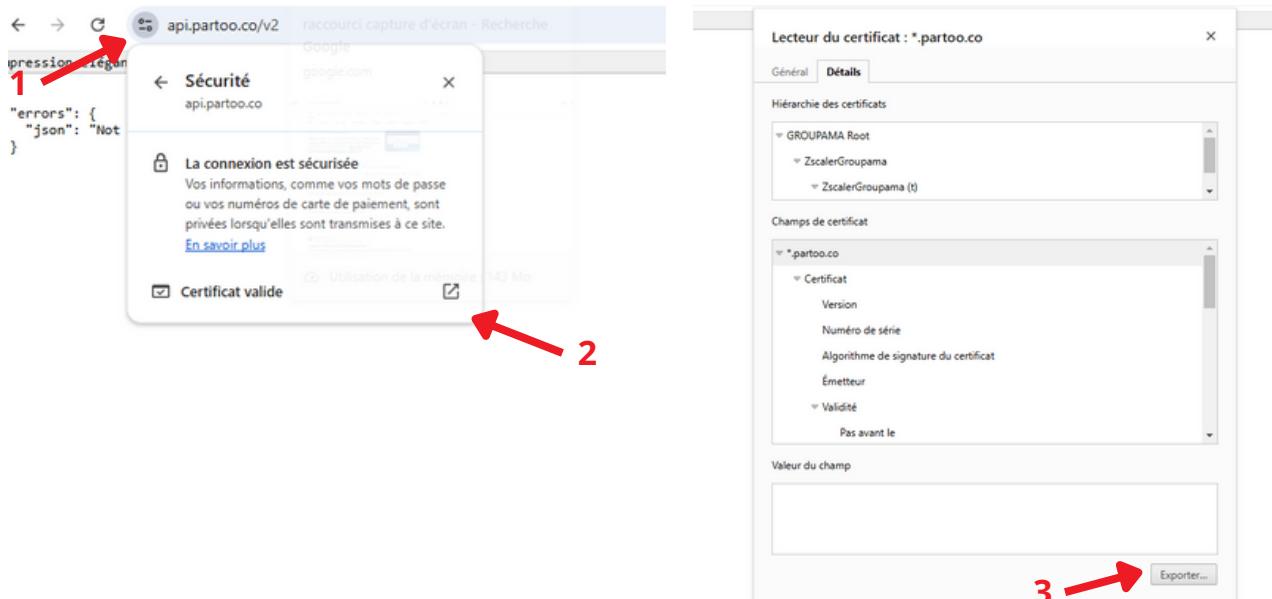
Cependant, j'ai détecté plusieurs problèmes. Le premier : seule Manon a accès au logiciel. Ainsi, si elle est en vacances, il est impossible d'extraire les données et donc de mettre à jour l'application. Le deuxième : elle doit consacrer du temps à une tâche récurrente, alors que cela relève du rôle de l'équipe pilotage.

Après m'être renseigné, j'ai constaté que Partoo proposait une clé API*. J'ai donc proposé de mettre en place cette solution, et je remercie encore Benjamin ainsi que Cyril REUILLOON (responsable de l'administration des ventes) de m'avoir laissé carte blanche.

J'ai commencé par demander à Manon de créer une clé API, mais celle-ci ne fonctionnait pas. J'ai ensuite contacté le responsable national du SEO — et donc de Partoo côté Groupama — basé au siège social de Groupama Assurance Mutuelle à Paris. Il m'a mis en relation avec le support Partoo, qui m'a finalement fourni une clé valide.

Pour récupérer les données via l'API, j'ai choisi d'utiliser la technologie Python*. C'est le premier programme Python développé à l'ADV, et j'espère que l'ADV ainsi que les prochains alternants poursuivront sur cette lancée, car je trouve cela bien plus performant que le VBA.

Le premier défi était de passer les cybers défenses mises en place par la direction du système informatique, car une requête sur une clé API est une requête effectuée via Internet. Pour cela, il fallait envoyer la requête en utilisant le proxy* de GCA et récupérer le certificat SSH* afin de prouver que l'adresse API de Partoo était accessible via une connexion sécurisée.



Ensute, j'ai exploré la documentation de l'API, qui est en anglais, pour comprendre son fonctionnement et trouver les bons endpoints* afin d'obtenir les données souhaitées.

```
# --- Configuration ---
BASE_URLS = [
    "reviews": "https://api.partoo.co/v2/reviews",
    "keywords": "https://api.partoo.co/v2/presence_analytics/keywords",
    "clicks": "https://api.partoo.co/v2/presence_analytics/metrics"
]
HEADERS = {
    "x-APIKey": API_KEY,
    "Content-Type": "application/json"
}
```

La clé API donne accès à toutes les données Groupama, je dois donc filtrer uniquement sur les agences GCA. Cependant, il n'y a pas de champ spécifique permettant de sélectionner uniquement GCA. La seule solution est de filtrer sur le champ `id_business`*, qui est le code que Partoo attribue à une agence, et de sélectionner toutes les agences GCA. Pour cela, j'ai créé un fichier paramètre recensant toutes les agences GCA avec leurs `id_business`. Ainsi, j'importe ce fichier pour constituer une liste de tous les `id_business` à garder, puis, par la suite, effectuer une jointure afin d'obtenir le `code_agence_GCA`, celui que GCA attribue à ces agences.

<code>business_id</code>	<code>Agence</code>	<code>Code agence</code>
58b991c2b12ff65b1c1	Agence Groupama Châteauroux	3215
58b991beb12ff65b1c1	Agence Groupama Parthenay	3257
58b991c1b12ff65b1c1	Agence Groupama Cadillac	3186
58b991b0b12ff65b1c1	Agence Groupama Libourne	3199

```
# Lire le fichier Excel pour obtenir les business_ids
try:
    business_ids_df = pd.read_excel(input_file, engine="openpyxl")
    business_ids = business_ids_df.iloc[:, 0].dropna().tolist()
    print(f"{len(business_ids)} business_id(s) chargé(s) depuis le fichier Excel.")
except Exception as e:
    print(f"Erreur lors de la lecture du fichier Excel : {e}")
    business_ids = []

# --- Traitement des reviews -----
# --- Paramètres de la requête ---
params = {
    "per_page": PAGE_SIZE,      #Nombre de ligne par page chargé
    "business_in": ",".join(business_ids) # Concaténer tous les business_id avec des virgules
}
```

En ce qui concerne l'extraction, je procède par pagination*, car il y a un nombre maximum de lignes par page. Il est donc impossible de charger toutes les données sur une seule page ; il faut donc faire une requête par page. Le principe est simple : tant qu'il y a des données, je requête les pages successives. Si la requête échoue, une pause de 3 secondes est effectuée, puis la même requête est réessayée, avec un maximum de 3 tentatives. Cela permet d'éviter de perdre des données lorsqu'il y a eu trop de requêtes simultanées sur le proxy, ce qui arrive fréquemment. Si la page chargée ne contient aucune donnée, cela signifie qu'il n'y a plus de données à charger, donc la boucle s'arrête.

J'ai ensuite nettoyé les données en tronquant les dates au format AAAA-MM-JJ afin qu'elles puissent être mises au format JJ/MM/AAAA plus tard dans un traitement Qlik, car l'heure et le fuseau horaire présents gênaient. Puis, j'ai ajouté une colonne moisobs* (le mois de l'extraction au format AAAAMM) pour permettre un regroupement chronologique plus efficace et pour historiser les données. Historiser les données est essentiel dans ce contexte, car les avis peuvent être modifiés ou supprimés indéfiniment par les internautes. Enfin, comme indiqué précédemment, j'ai effectué une jointure sur les id_business pour récupérer les codes agences, plus précisément un left join* afin que si une agence manque dans le fichier paramètre, elle soit immédiatement remontée.

En conclusion, on extrait un fichier avec tous les avis depuis le début, que l'on concatène avec les extractions précédentes. Si le mois observé (le mois de l'extraction) est déjà présent dans les extractions précédentes, alors toutes les lignes de ce mois sont remplacées par la nouvelle extraction. Ainsi, le programme peut être exécuté autant de fois que nécessaire sans problème. Un deuxième fichier, contenant uniquement l'extraction actuelle sans concaténation avec les précédentes, est également généré afin de garder une trace en cas de problème.



reviews_export.xlsx



reviews_export_a_fin_052025.xlsx

Pour les deux autres extractions, celles des performances de présence sur Google et celle des mots-clés, j'ai créé une fonction. Le fonctionnement est globalement le même que pour les avis, sauf que les paramètres des requêtes sont différents, qu'il n'est pas nécessaire de nettoyer les données, et qu'il n'y a pas d'historisation. Par conséquent, à chaque extraction, la requête porte uniquement sur les données comprises entre la date de la dernière extraction et celle de l'extraction en cours, puis les nouvelles données sont concaténées aux anciennes.

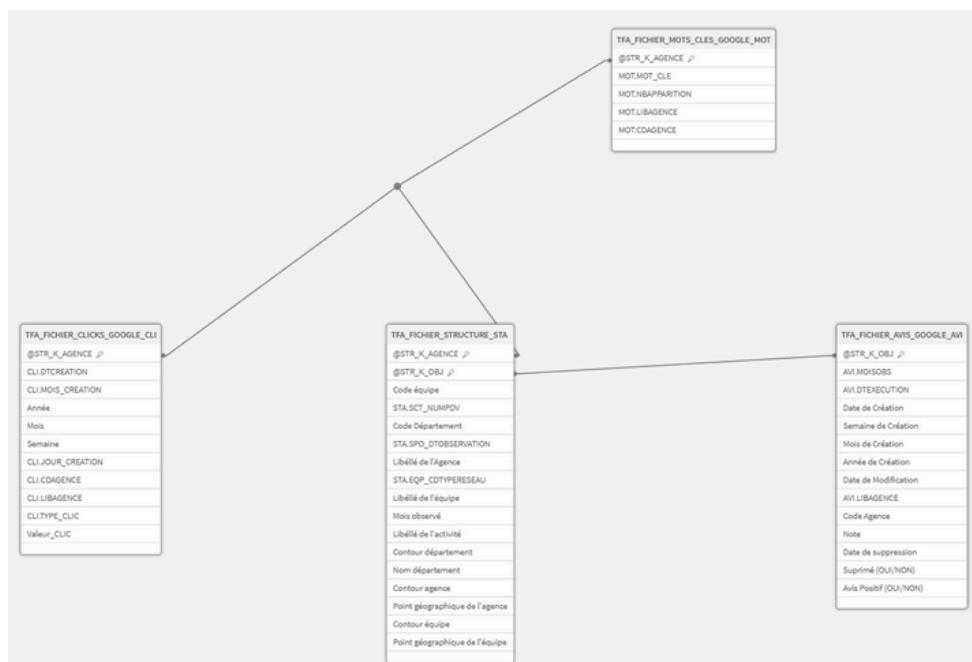
E2. Chargement et transformation des données

Comme expliqué brièvement précédemment, les applications QlikSense sont divisées en quatre parties :

- Le loader, appelé socle, qui charge toutes les données brutes provenant de la base de données.
- Le premier modèle, appelé Socle_Prep, qui charge les données issues du socle et applique les premiers traitements.
- Le deuxième modèle, qui charge les données issues du Socle_Prep et applique les traitements finaux afin que toutes les données soient en forme pour la restitution.
- Enfin, la restitution, qui porte uniquement le nom de l'application : aucune donnée n'y est traitée, il s'agit uniquement du tableau de bord.

Voir annexe 3.

Dans mon cas, j'ai dû créer le socle des données externes*, c'est-à-dire le socle qui charge toutes les données externes à la base de données. J'y ai chargé mes trois fichiers. Ensuite, j'ai créé le socle prep qualité où j'ai appliqué mes premiers traitements, comme la mise des dates au format JJ/MM/AAAA, le filtrage de chargement, la sélection et la création de nouveaux champs. J'ai également importé les autres données dont j'allais avoir besoin, provenant des socles Structure, Paramètre et Carto, pour récupérer les équipes et les activités, les départements d'appartenance, le calendrier, ainsi que les points et contours géographiques à différents niveaux. Puis, j'ai créé le modèle performance Google où j'ai effectué mes derniers traitements et créé des clés de jointure pour relier toutes mes tables.



E3. Restitution

La restitution de mon application ce découpe en trois parties, il y a donc une page d'accueil pour accéder à chacune.

The screenshot shows a dark-themed dashboard with a header bar containing the title 'GCA_Performance_Google'. Below the header are three large, rounded rectangular buttons with white text: 'Avis google', 'Performance', and 'Détail'. The background is a light grey, and there are some small icons and text at the bottom of the screen.

E3.a. Avis google

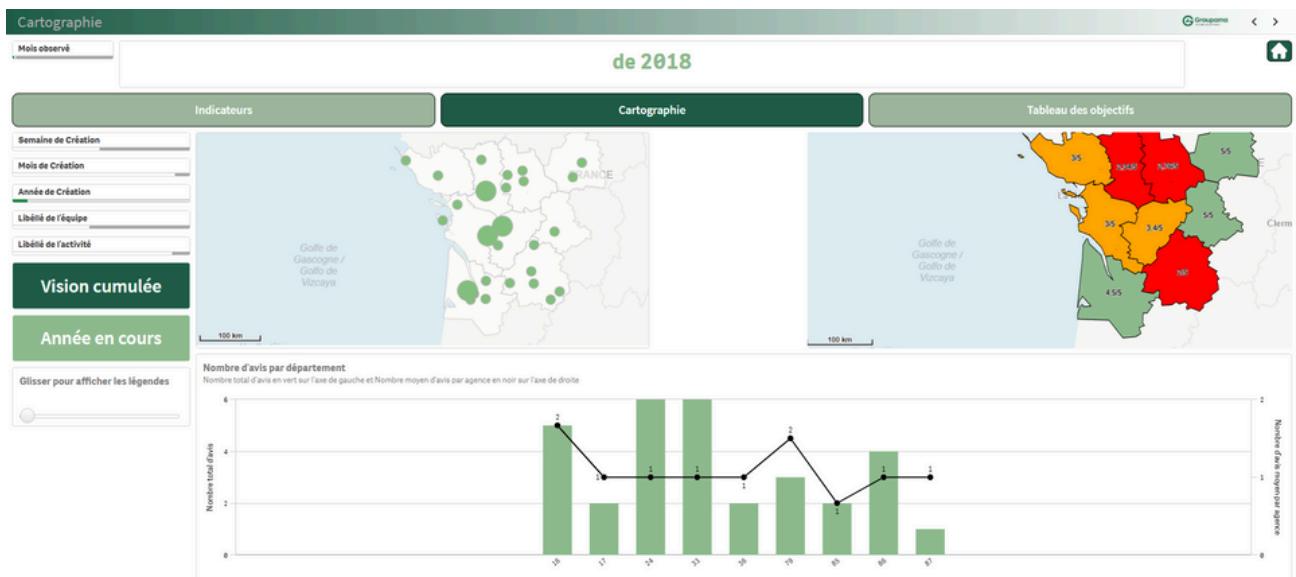
La première partie traite des avis googles, c'est à dire les notes et commentaires que les internautes laisse sur les pages google de nos agences.

Cette partie est aussi découpée en trois sous parties, la première : une visualisation d'indicateur.



On peut y trouver le nombre d'avis, ainsi que le nombre d'avis modifiés en effet, les avis peuvent être modifiés indéfiniment par un internaute. On y trouve aussi le nombre d'avis supprimés, car un avis peut être supprimé à tout moment par son auteur. La répartition des avis positifs et négatifs est également présentée ; ici, les avis sont considérés positifs à partir d'une note de 4/5. Enfin, la note moyenne ainsi que son évolution sont également disponibles.

La deuxième : une cartographie.



Le but ici est de visualiser géographiquement et rapidement les avis obtenus. La carte à gauche permet de visualiser les agences ayant le plus d'avis : plus le cercle est gros, plus il y a d'avis. La carte à droite permet de visualiser la note moyenne : rouge pour une note inférieure à 3, orange pour une note inférieure à 4, et vert pour une note supérieure ou égale à 4. Enfin, dans le graphique en bas, les barres vertes représentent le nombre total d'avis, et la courbe noire représente la note moyenne par agence. Cela permet d'ajouter un élément de comparaison plus précis, car certaines équipes et départements ont plus d'agences que d'autres.

La dernière : un tableau pour suivre l'avancé des objectifs

Agence	Nombre d'avis	Note	Nombre d'avis modifiés	Nombre d'avis supprimés
AGENCE AREES	6	4,33 / 5	6	0
AGENCE BAZAS	2	5,00 / 5	2	0
AGENCE BÉGANOS	4	5,00 / 5	4	0
AGENCE BLAISEFORT	14	4,71 / 5	15	1
AGENCE BLAIVE	9	4,89 / 5	10	1
AGENCE BORDEAUX COURS PORTAL	11	4,69 / 5	11	0
AGENCE CADILLAC	8	4,75 / 5	8	0
AGENCE CADILLAC	12	4,83 / 5	12	0
AGENCE CARBON BLANC	11	5,00 / 5	12	1
AGENCE CASTELNAU MEDOC	18	5,00 / 5	18	0
AGENCE COINTRAS	1	5,00 / 5	1	0
AGENCE CREON	8	4,50 / 5	8	0
AGENCE LA HUME	17	5,00 / 5	17	0
AGENCE LA REOLE	5	5,00 / 5	5	0
AGENCE LACANAU	11	4,64 / 5	11	0
AGENCE LANGON	1	5,00 / 5	1	0
AGENCE LE BA&P	8	5,00 / 5	8	0
AGENCE LE BOSCAC	5	5,00 / 5	5	0
AGENCE LESPARRE MEDOC	13	5,00 / 5	13	0
AGENCE LIBOURNE	26	4,81 / 5	26	0
AGENCE MERIGNAC	3	3,07 / 5	3	0
AGENCE PAUILLAC	13	4,92 / 5	13	0
AGENCE PESSAC	7	5,00 / 5	7	0
AGENCE SAUVETERRE DE GUYENNE	13	5,00 / 5	13	0
AGENCE ST ANDRE DE CUBZAC	18	5,00 / 5	18	0

Comme expliqué précédemment, Manon du marketing digital a mis en place des objectifs de nombre d'avis et de note moyenne à atteindre par agence. Ce tableau permet donc de visualiser rapidement quelles agences sont en retard sur leurs objectifs. Ici, l'objectif est fixé à un avis par mois par agence. Le nombre d'avis d'une agence est affiché en rouge si elle est en retard sur cet objectif.

E3.b. Performance

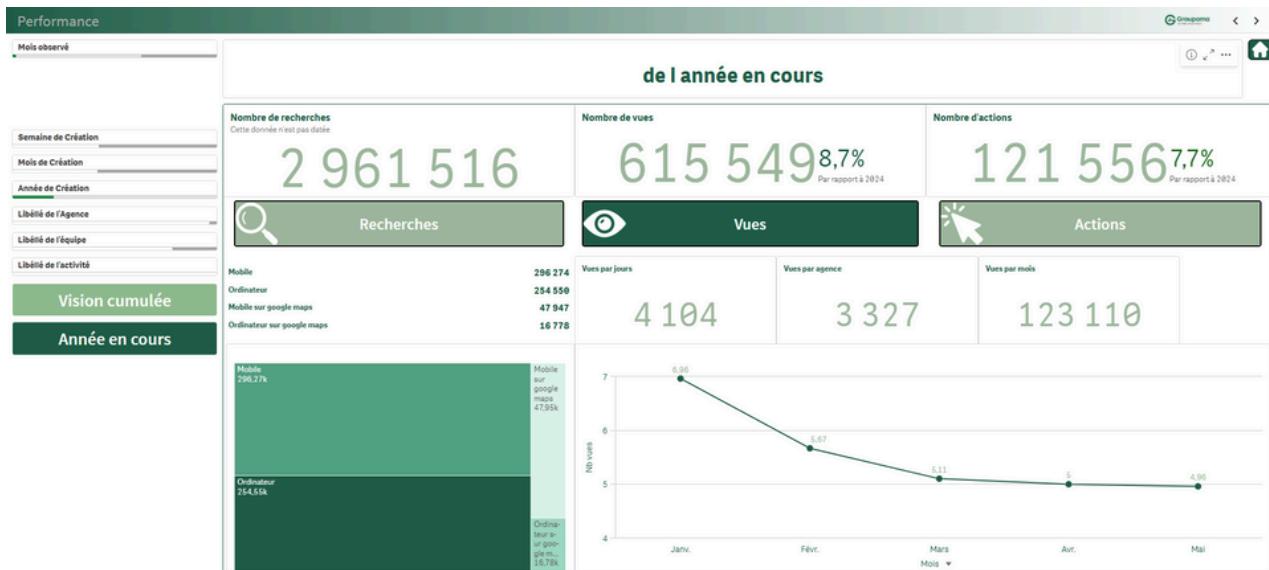
Cette partie traite de toutes les autres interactions qu'un internaute peut avoir avec les pages Google des agences. On peut y retrouver le nombre de recherches, c'est-à-dire le nombre de fois que quelqu'un a recherché un mot-clé que Google estime rattaché à une agence. Le nombre de vues, c'est-à-dire le nombre de fois que la page Google d'une agence est consultée. Et le nombre d'actions, c'est-à-dire le nombre de fois qu'un internaute clique sur des boutons présents sur la page Google des agences.

Cette partie est également divisée en trois sous-parties, offrant trois visions détaillées des indicateurs précisés ci-dessus : Recherches, Vues, Actions.

La première, celle des recherches, permet de voir le nombre de recherches par mots-clés.

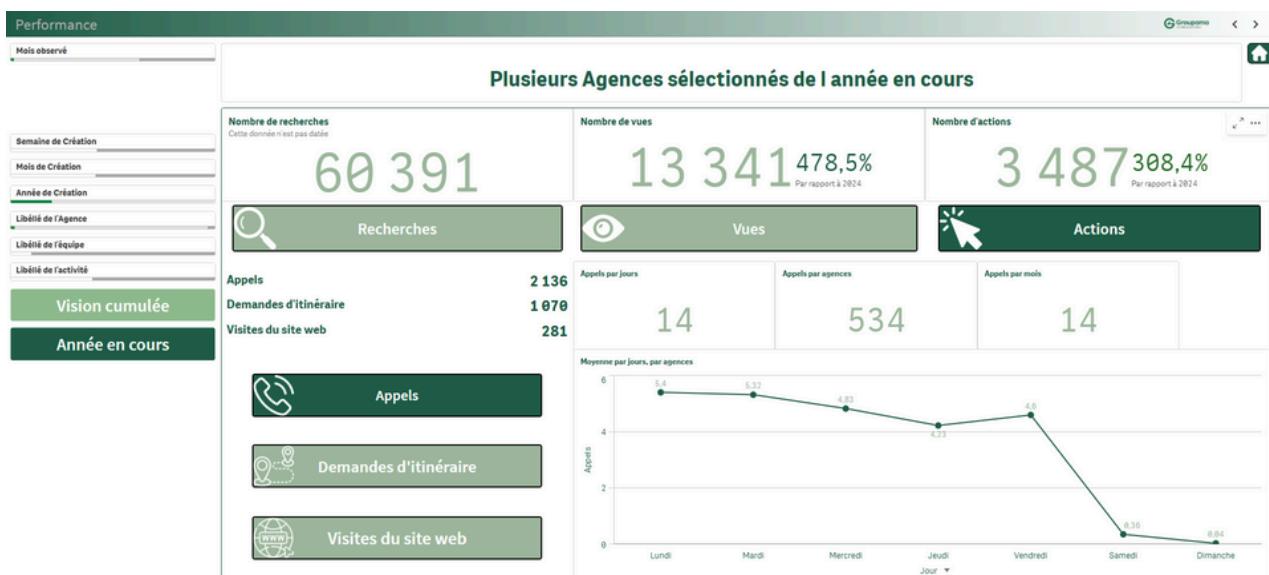


La deuxième, celle des vues. Le sens que j'ai voulu donner à ce détail est de permettre de mieux comprendre les habitudes des clients et prospects*.



On peut voir la décomposition des vues par type d'origine : mobile ou ordinateur, sur Google Maps ou non. Le nombre moyen de vues par jour, par agence, par mois. Dans le graphique, on observe la moyenne des vues par agence, par jour, que l'on peut filtrer par année, par mois, par semaine ou par jour. Ainsi, on remarque un pic de vues en janvier, ce qui s'explique par le début du cycle des contrats d'assurance.

La troisième, celle des actions, est similaire à celle des vues, avec une répartition par type d'action : demandes d'itinéraire*, appels téléphoniques*, visites du site web*.



E3.c. Détail

Le détail permet d'afficher les données sources sans mise en forme dans un tableau. Cela assure une certaine transparence envers les utilisateurs de l'application et leur permet d'exporter les données pour les traiter comme ils le souhaitent.

E4. Bouton/Filtre

Dans toute l'application, on trouve des filtres et des boutons. Il y a un bouton qui permet de basculer entre l'année en cours et la vision cumulée*. L'année en cours permet de visualiser les données de l'année en cours et, sur certains indicateurs, de comparer avec l'année précédente. Un bouton permet d'afficher ou de masquer les légendes des cartes. Enfin, il est possible de filtrer les données par dates et par structure.

F. Conclusion : Une expérience enrichissante

Cette année passée chez Groupama Centre Atlantique a été particulièrement enrichissante. J'ai eu la chance d'intégrer un service qui pilote, analyse et consolide des données issues de plusieurs départements et agences, ce qui m'a permis de comprendre le fonctionnement d'un réseau étendu et d'apporter des solutions concrètes pour améliorer le pilotage des activités.

Dès mon arrivée, j'ai été impliqué dans des projets variés d'automatisation VBA, dont l'automatisation d'un tableau de bord mensuel complexe pour le COMEX et le CSE, qui était jusque-là réalisé manuellement. Ces missions m'ont permis de développer une solide expertise en Excel/VBA, tout en optimisant des processus lourds et répétitifs.

J'ai également pris en charge la conception d'une application QlikSense pour le suivi des avis clients et de la performance SEO, en lien avec les équipes marketing. Pour cela, j'ai implémenté l'utilisation d'une API REST en Python pour récupérer les données, une technologie nouvelle pour l'équipe, ce qui a été un vrai défi technique et une vraie montée en compétences.

Cette première année d'alternance chez Groupama m'a offert une expérience complète, mêlant gestion de données, développement, automatisation et analyse, avec une grande diversité d'outils et de missions. Je suis reconnaissant de la confiance accordée par Cyril REUILLOU, Benjamin GASNIER et toute l'équipe, et je me tiens prêt à transmettre ces connaissances au futur alternant qui prendra la relève.

G. Bilan professionnel

Cette année en alternance chez Groupama a marqué un tournant important dans mon parcours. Dès mon arrivée en avril, j'ai été plongé à temps plein dans un environnement professionnel stimulant, au cœur du siège régional, au sein de l'équipe ADV. Cette immersion m'a permis de découvrir le fonctionnement concret d'un grand groupe, d'explorer la structure d'un réseau d'agences étendu, et surtout, de monter en compétences de manière accélérée.

Sur le plan technique, j'ai manipulé une grande variété d'outils et de langages : , Excel (avec VBA), SQL Server Management Studio, QlikView, QlikSense et plus récemment Python. Chaque outil m'a apporté une compréhension plus fine de la data, des logiques de traitement et des contraintes liées à l'exploitation de l'information.

J'ai aussi appris à m'intégrer dans un collectif de travail, à collaborer au quotidien avec des équipes aux métiers variés (marketing, communication, réclamations...), à organiser mes journées et à m'adapter aux rythmes parfois calmes ou chargés de la vie en flex-office.

Les missions qui m'ont été confiées ont été à la fois riches et évolutives. J'ai commencé par des tâches bien définies, puis, à mesure que la confiance s'installait, j'ai pu proposer mes propres solutions, automatiser certains processus, développer de nouveaux outils ou encore structurer des extractions de données complexes avec des API. Ces défis m'ont permis d'exercer mon esprit d'analyse, de faire preuve d'initiative et de prendre en main des projets de bout en bout.

Je tiens à remercier toute l'équipe pour son accompagnement bienveillant, et particulièrement Cyril REUILLO et Benjamin GASNIER pour la liberté qu'ils m'ont accordée dans mes travaux. Cette première expérience longue en entreprise m'a beaucoup appris, autant sur les aspects techniques que sur la posture professionnelle. Elle m'a conforté dans mon envie de poursuivre dans le domaine de la data, tout en continuant à gagner en autonomie et en expertise.

H. Bilan personnel

Mon alternance chez GCA a été une expérience particulièrement enrichissante, me permettant de découvrir concrètement le monde professionnel que je ne connaissais jusqu'alors qu'en théorie. Rejoindre l'équipe de l'ADV chez Groupama m'a permis d'explorer le domaine de l'assurance et des mutuelles, une expérience largement enrichie par l'accueil chaleureux et le soutien constant de mes collègues. L'ambiance de travail était excellente, et j'ai toujours pu compter sur l'équipe pour m'aider et répondre à mes questions, ce qui m'a permis de m'épanouir et de profiter pleinement des opportunités d'apprentissage offertes par le groupe.

Durant cette période, j'ai pu mettre en pratique mes compétences universitaires et réfléchir à mon avenir professionnel. Je suis maintenant certain que le domaine de l'automatisation et de l'informatique décisionnelle m'intéresse profondément, et j'ai envie d'explorer d'autres perspectives pour l'aborder, notamment le machine learning.

En conclusion, mon expérience d'alternance chez GCA s'est déroulée de manière très positive, m'apportant de nombreuses connaissances et compétences. Cette immersion dans le monde professionnel a confirmé mon désir de m'intégrer pleinement dans la vie active. Après avoir étudié à Niort pendant ces deux années post-bac, je rejoins une école d'ingénieurs spécialisée en big data et machine learning, toujours en alternance, car j'ai envie de réitérer cette belle expérience, et toujours au sein du groupe, car je me suis réellement imprégné de sa culture et souhaite y évoluer. J'espère ensuite rester dans le groupe le plus longtemps possible, toujours dans ce domaine.

I. Lexique

API :

Interface de Programmation d'Application : permet à deux logiciels de communiquer entre eux pour échanger des données ou des fonctionnalités.

Certificat SSH :

Mécanisme de sécurité permettant de garantir une connexion sécurisée entre un client (comme un ordinateur) et un serveur. Utilisé pour l'authentification.

Endpoint :

Point de terminaison d'une API. C'est une URL spécifique que l'on appelle pour récupérer ou envoyer des données.

ID_business :

Identifiant unique attribué à une agence par l'outil Partoo.

Jointure (ou join) :

Opération qui relie des données provenant de différentes tables à l'aide d'un champ commun (comme un identifiant).

Left join :

Type de jointure qui conserve toutes les lignes de la table de gauche, même si aucune correspondance n'existe dans la table de droite.

Prospect

Personne ou entreprise qui n'est pas encore cliente, mais qui pourrait le devenir. C'est une cible potentielle pour une offre commerciale. Dans le cadre d'une agence, un prospect peut être quelqu'un qui visite la page Google, demande un devis ou se renseigne sans encore avoir souscrit un contrat.

MoisObs :

Abréviation pour "mois observé", généralement au format AAAAMM (ex : 202406 = juin 2024), utilisé pour historiser les extractions.

Pagination :

Technique permettant de récupérer les données par "pages" (blocs de résultats limités) lorsqu'il y a trop de données pour être chargées en une seule fois.

Requête :

Signifie interroger une base de données ou une API pour en extraire des données.

SAS :

Logiciel et langage de programmation utilisé pour l'analyse statistique et la gestion de données.

SQL (Structured Query Language):

Langage de programmation utilisé pour interroger et manipuler des bases de données relationnelles.

VBA (Visual Basic for Applications):

Langage de programmation intégré à Microsoft Excel permettant d'automatiser des tâches.

Partoo :

Plateforme qui aide les entreprises à gérer leur visibilité en ligne, notamment les avis Google, informations d'agences, etc.

Proxy :

Serveur intermédiaire qui contrôle et sécurise les connexions internet sortantes d'un réseau d'entreprise.

QlikSense / QlikView :

Logiciels de Business Intelligence (BI) utilisés pour créer des tableaux de bord, visualiser et analyser des données. QlikSense est la version plus récente et cloud-native.

Python :

Langage de programmation polyvalent, très utilisé en data science, intelligence artificielle et automatisation. Contrairement à VBA ou SQL, Python permet de manipuler des volumes de données importants, de créer des algorithmes complexes, de générer des visualisations avancées, ou encore d'automatiser des tâches de manière performante.

Appels téléphoniques (dans les stats Google):

Nombre de fois qu'un internaute clique sur le bouton "Appeler" d'une fiche Google d'agence.

Demande d'itinéraire :

Action réalisée par un internaute qui clique sur le bouton "Itinéraire" d'une fiche Google pour ouvrir un parcours jusqu'à l'agence concernée (souvent via Google Maps). Cet indicateur reflète un fort intérêt pour une visite physique.

Visite du site web :

Action effectuée lorsqu'un internaute clique sur le lien vers le site web de l'agence depuis sa fiche Google. Cela indique une volonté de s'informer davantage via le site officiel.

Données brutes :

Données telles qu'extraites d'une source, sans aucun traitement ni transformation.

Données externes :

Données issues d'une source extérieure au système d'information de l'entreprise (ex. : fichiers Google, API Partoo...).

Équipe métier :

Groupe de collaborateurs qui travaillent sur une activité opérationnelle spécifique (ex. : marketing, ventes...), à l'opposé des équipes techniques.

Restitution (dans Qlik) :

Dernière couche d'une application Qlik, dédiée uniquement à l'affichage, sans transformation de données.

QVD (QlikView Data)

Format de fichier propre à QlikView et Qlik Sense, utilisé pour stocker des tables de données. Très rapide à charger et optimisé pour l'analyse dans ces logiciels. Il permet de conserver les données déjà préparées pour éviter de refaire les mêmes traitements à chaque recharge.

Altair

Outil utilisé par Groupama pour remplacer temporairement SAS

Vision cumulée :

Vision des données depuis le début du suivi.

DES POSITIONS DE PREMIER PLAN À L'INTERNATIONAL

6 millions

de clients

6 000

collaborateurs

3,1 md€

de chiffre d'affaires



Annexe n°2



Directeur général
Fabrice LEPIGEON



Directeur général délégué
Loïc JOUANNEAU



Directeur
Développement
Gildas DUBOIS



Directeur Adjoint de la
Direction Développement
Jérôme CHATEAU



Secrétaire général
Directeur des Ressources Humaines
Bruno GOICHON



Directeur Financier
et Logistique
Bruno FLEURY



Directeur Technique
et Indemnisation
Cédric FONTAN



Directrice Technique
Mélanie DUBOIS-MASSIAS



Directeur Service
Client
Philippe COT



Directeur Marchés
Professionnels Entreprises,
Collectivités et Assurances
Collectives
Olivier TANYERES

Le comité exécutif se réunit à intervalles réguliers pour prendre les décisions permettant à GCA de se développer. Il définit une stratégie en fonction des objectifs et de la situation de l'entreprise. Il identifie les risques et les enjeux et met en place des solutions. Le comex sert également à coordonner les différents services de l'entreprise.

Annexe n°3

