



---

# AXA PARTNERS FRANCE

---

Rapport de Stage 2023



14 FEVRIER 2023

AXA APF

6 rue André Gide - 92320 Chatillon, France

Internal

## Table des matières

I/ Introduction.....	2
a) Présentation de l'entreprise.....	2
b) Activités .....	2
c) Organigramme .....	3
II/ Projet .....	4
a) L'équipe .....	4
b) Le projet.....	5
c) Logiciels utilisés .....	7
d) Mes tâches .....	8
e) Difficultés rencontrées.....	12
III/ Conclusion.....	13
IV/ Lexique .....	14

## I/ Introduction

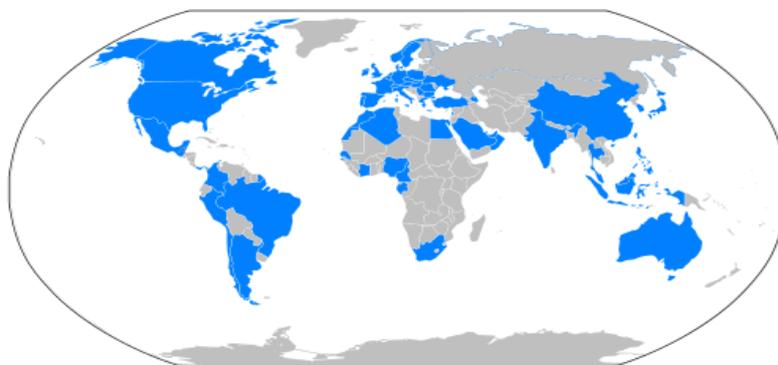
### a) Présentation de l'entreprise

<b>Nom</b>	AXA PARTNERS FRANCE
<b>Logo</b>	 <b>réinventons / notre métier</b>
<b>Siège Social</b>	6, rue André Gide - 92320 Chatillon, France
<b>Directeurs</b>	Paul-Antoine CRISTOFARI
<b>Statut</b>	Association Administration Publique Entreprise Privée

<b>Date de création</b>	1946
<b>Forme Juridique</b>	SA à conseil d'administration (S.A.I)
<b>Capital (Novembre 2021)</b>	5 382 082 692,79 €
<b>Chiffre d'affaires (2021)</b>	3 672 000 000 €
<b>Effectif (2021)</b>	110 7

### b) Activités

<b>Zone géographique</b>	Urbaine, rurale, commerciale et industrielle			
<b>Secteur d'activité</b>	Primaire	Secondaire	Tertiaire	Quaternaire
<b>Branche d'activité</b>	Service			
<b>Clients</b>	Personne physique Personne morale			
<b>Marché d'intervention</b>	Internationale			
<b>Principaux concurrents</b>	Allianz MMA Gan Assurances Generali			



Zone géographique où AXA est implémentée

## c) Organigramme

### Direction des pôles aux biens et réseaux prestataires

**Jocelyn WAROUX**

L'objectif de cette nouvelle organisation sera de simplifier la gestion du parcours client de bout en bout par une connexion renforcée entre nos équipes Assistance aux Biens et nos équipes Réseaux Prestataires et Achats, l'amélioration de la coordination opérationnelle de nos équipes bi-localisées, un soutien accru à nos managers dans la planification et le pilotage de l'activité au quotidien, et un investissement en matière de formation et d'accompagnement de la montée en compétence notamment sur les nouveaux outils et le digital.

#### Performance & Outils digitaux

**Samuel YORULMAZ**

Dont la mission sera de renforcer le soutien aux équipes opérationnelles dans l'usage des nouveaux outils digitaux et l'efficacité au quotidien au travers de l'Hypervision et de l'Omnichannel.

#### Réseaux Prestataires & Achats

**Michaël CARDON**

En charge de l'animation des réseaux automobile, habitation et santé, de la gestion de la performance de nos prestataires ainsi que des achats et des règlements prestataires.

#### Formation & Programmes

**Emmanuel SCEMAMA**

En charge des programmes et de l'Excellence Opérationnelle automobile et habitation. Un poste de responsable formation est créé au sein de ce pôle dont la première mission sera de proposer un dispositif visant à apporter un soutien renforcé et de proximité aux équipes opérationnelles de l'assistance aux biens et aux personnes en matière de formation et de montée en compétence.

#### Planification Opérationnelle & Data

**Max FARDOUX**

Ce pôle aura pour mission d'optimiser nos capacités de planification et prévision notamment au travers de la mise en place de nouvelles approches bénéficiant d'un environnement enrichi de données, grâce notamment à l'écosystème E-Care. Ce pôle aura également pour objectif de faciliter l'accès et l'utilisation de la donnée pour l'ensemble des équipes d'AXA Partners France.



#### Assistance aux biens

**Cristina FERRERO**

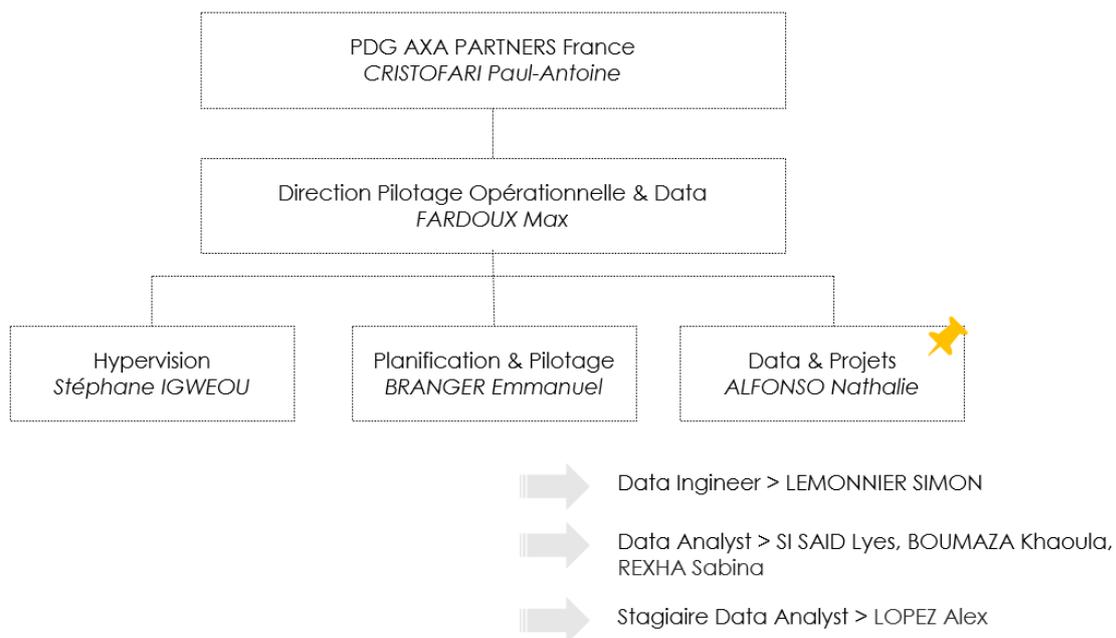
En charge des activités d'assistance automobile et habitation.

## II/ Projet

### a) L'équipe

J'ai été rattaché comme stagiaire en Data Analyst, dans l'équipe Data&Projets rattaché à AXA Partners France.

Cette équipe est composée de Data Analyst, Data Ingénieur et Data Scientist.



## b) Le projet

Le projet sur lequel a travaillé l'équipe est MOBI pour *Monitoring of Operations & Business Indicator*.

Ce nouveau développement est à destination des Opérations (plateaux d'Assistance). Il a pour objectifs :

- Unifier la lecture des indicateurs pour toutes les structures d'APF
- Avoir une vision 360 autour du chargé d'Assistance sur tous les outils utilisateur (internes ou externes)
- Permettre aux collaborateurs, managers et plus largement à l'encadrement de visualiser et piloter la performance individuelle
- Uniformiser les indicateurs communs utilisés pour capitaliser sur les calculs d'indicateurs spécifiques de chaque structure

Il sera à destination des collaborateurs, managers et plus largement à l'encadrement de visualiser et piloter la performance individuelle.

Il exploite des données applicatives comme Concerto (AAF, CLT et TAI), WFM CMS (Téléphonie), WFM Quality Monitoring (suivi de la qualité des appels), WFM Planification (suivi de la planification des chargés).

Toutes ces données sont intégrées dans le DataLake pour être modélisées  
*Les données structurées permettent d'avoir dans un rapport Power BI une vision des indicateurs avec une mise à jour quotidienne sur les données à J-1*

Indicateurs de suivi performance de chargés d'Assistance autour de 4 domaines :

### Indicateurs de performance APPELS TELEPHONIQUES

**Sources**  
AVAYA CMS / AVAYA WFM QM  
/ Fichiers externes  
**Suivi**  
Appels / Répartition des temps  
/ Evaluation des appels



### Indicateurs de performance DOSSIERS D'ASSISTANCE

**Sources**  
Concerto / Qualtrics / Fichiers externes / Ecare  
**Suivi**  
Dossiers / Retour des appréciations des clients

### Indicateurs de performance PLANIFICATION

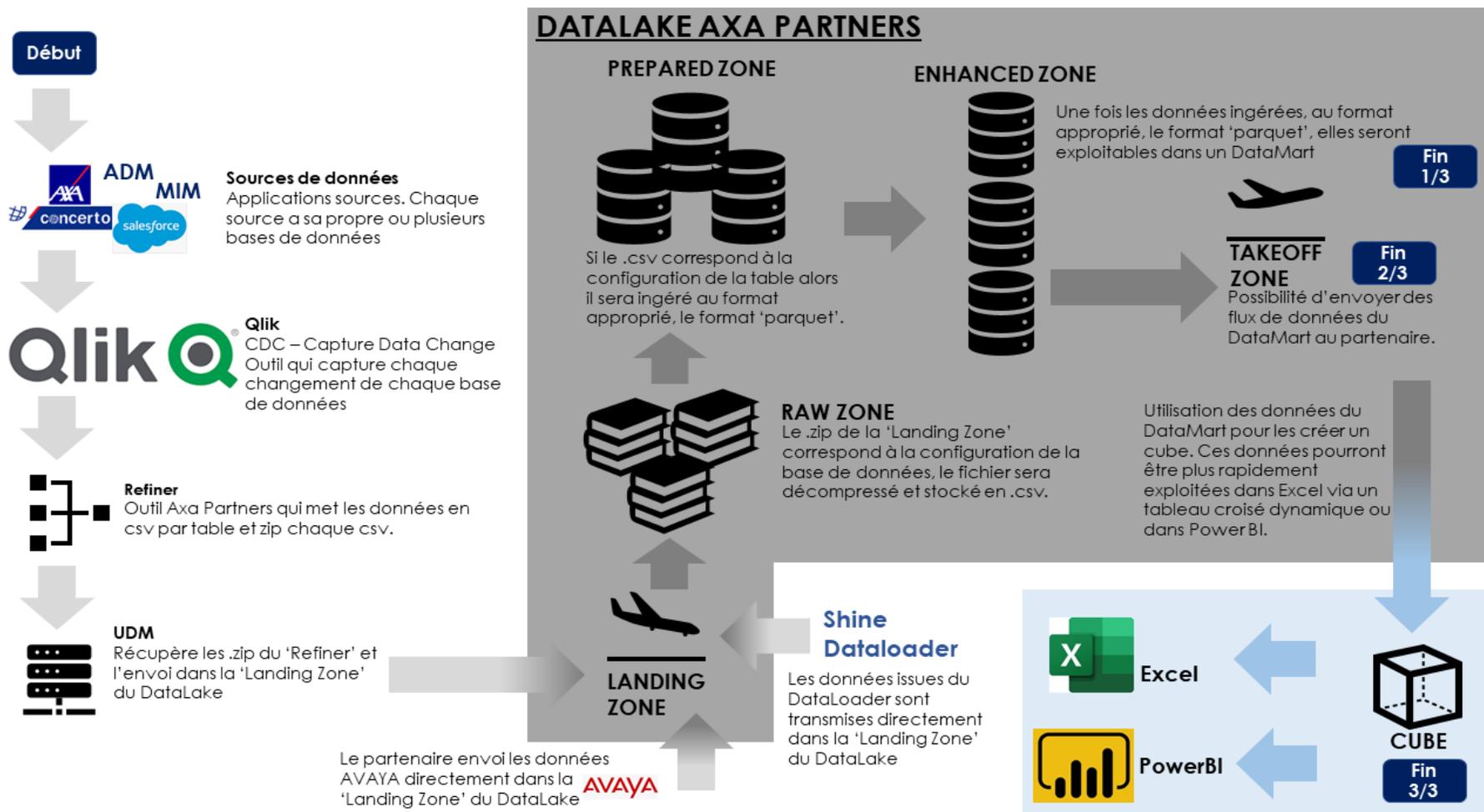
**Sources**  
AVAYA WFM PLANIFICATION  
**Suivi**  
Non adhérence / Absentéisme



### Indicateurs de performance AGENDAS

**Sources**  
Concerto / Fichiers externes  
**Suivi**  
Agendas Concerto / Task Ecare

Le schéma ci-dessous permet de comprendre comment transite les données, et les utilisations faites. Dans le cas de MOBI les données vont être récupérés depuis plusieurs logiciels (Concerto, Avaya, CMS ...) et vont être manipulés pour l'intégrer dans le CUBE qui va permettre de faire des KPI (visualisation). Les visualisations vont permettre d'analyser le métier, et d'améliorer le service :



### c) Logiciels utilisés

Logiciel/Outil	Définition	Utilisation
<b>Excel</b>	Logiciel bureautique, qui permet de réaliser des feuilles de calculs avec formules.	J'ai utilisé Excel pour utiliser les cubes via les tableaux croisés dynamiques (TCD)
<b>PowerPoint</b>	Logiciel bureautique, qui permet de réaliser des présentations et diaporamas	J'ai utilisé PowerPoint pour lire les documents de projets et de formation de l'équipe et pour créer des schémas repris dans ce document
<b>Power BI</b>	Logiciel bureautique & web, qui permet de créer des visualisations de données personnalisées et interactives.	J'ai utilisé Power BI pour faire des tableaux de bord avec des graphiques avec les données de cubes.
<b>Teams</b>	Logiciel bureautique, qui est conçu pour le travail et la collaboration. Il permet de communiquer et organiser.	J'ai utilisé Teams comme moyen de communication, d'accès aux réunions durant les journées en télétravail au sein de l'entreprise.
<b>Notepad++</b>	Logiciel bureautique, conçu pour être un éditeur de texte, qui intègre la syntaxe de plusieurs langages.	J'ai utilisé Notepad++ comme éditeur pour les scripts comme SQL.
<b>Data Bricks Azure</b>	Plateforme d'analyse de données. Il permet de visualiser les données brutes (sources) ou agrégées (DataMart). Utilisation de langage : SQL, Python ...	J'ai utilisé le Data Bricks afin de faire des requêtes SQL dans le DataMart.

## d) Mes tâches

### Projet / Développement

Lors des premières semaines, j'ai été présenté à l'équipe.

Le Data Analyst, Lyes SI SAID m'a expliqué les différents outils utilisés.

Mon équipe, qui est sur la fin de développement du lot 1 du projet MOBI (KPI sur la performance opérationnelle des chargés d'Assistance), m'a expliqué la finalité du projet et sa mise en place.

Lors des d'ateliers de travail dédiés au projet MOBI, il m'a été demandé l'écriture de scripts SQL via le Data Bricks. Dans un premier temps j'ai mis à jour des développements SQL afin d'intégrer des nouvelles sources de données. Le Data Analyst de l'équipe a vérifié et validé mes modifications :

```
FACT_mission agent ok
1 SELECT
2   DATE_FORMAT(PSA.create_dt, 'yyyyMMdHH') AS DateID
3   ,LG.loginkey
4   ,CASE WHEN (DATE_FORMAT (PSA.create_dt, 'HH:mm') BETWEEN '07:30' AND '23:29') THEN 1
5   ELSE 2
6   END AS Moment_2our_KEY
7   ,COUNT(DISTINCT PSA.mission_lib) AS nb_mission
8
9
10 FROM   concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_srv_service_assoc PSA
11 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_cas_case_service CCAS
12       ON CCAS.cas_serv_id = PSA.cas_serv_id
13 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_hab_user HABUSER
14       ON HABUSER.user_id = PSA.created_id
15 LEFT JOIN mod_login LG
16       ON LG.MOTIFID = ADMMAIL.MOTIF_ID
17       AND CCAS.create_dt BETWEEN LG.starttime AND LG.endtime
18
19
20 WHERE NOT EXISTS
21 (
22   SELECT hist1.case_id, hist1.state_transition_dt, hist1.status_id
23   FROM   concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_cas_status_hist hist1
24   INNER JOIN (SELECT
25               MAX (state_transition_dt) as state_transition_dt, hist1.case_id
26               FROM concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_cas_status_hist hist
27               GROUP BY hist1.case_id ) hist ON hist1.state_transition_dt = hist.state_transition_dt
28   AND hist1.case_id = hist1.case_id
29
30   WHERE CCAS.case_id = hist1.case_id
31   AND YEAR (hist1.state_transition_dt) < YEAR(NOW()) - 5
32   AND hist1.status_id IN (56, 77, 142, 143)
33 )
34
35 GROUP BY
36   LG.loginkey
37   ,DATE_FORMAT (PSA.create_dt, 'yyyyMMdHH')
38   ,CASE WHEN (DATE_FORMAT (PSA.create_dt, 'HH:mm') BETWEEN '07:30' AND '23:29') THEN 1
39   ELSE 2
40   END
41
42 UNION
43
44 SELECT
45   DATE_FORMAT(asso.create_dt, 'yyyyMMdHH') AS DateID
46   ,LG.loginkey
47   ,CASE WHEN (DATE_FORMAT (asso.create_dt, 'HH:mm') BETWEEN '07:30' AND '23:29') THEN 1
48   ELSE 2
49   END AS Moment_2our_KEY
50   ,COUNT(DISTINCT asso.mission_lib) AS nb_mission
51
52
53 FROM   concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_srv_aka_ass_soc asso
54 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_cas_case_service CCAS
55       ON CCAS.cas_serv_id = asso.cas_serv_id
56 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_hab_user HABUSER
57       ON HABUSER.user_id = asso.created_id
58 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_adf_mail ADMMAIL
59       ON ADMMAIL.MOTIF_ID = asso.created_id
```

```
fact service affectation pas ok
1 SELECT
2   COUNT(services.CAS_SERV_ID) AS NB_services
3   ,services.aka_key
4   ,DM_affectation_key
5   ,services.Moment_2our_KEY
6   ,--DCSI.case_channel_key
7
8 FROM
9
10  CCAS.CAS_SERV_ID AS CAS_SERV_ID
11  ,DATE_FORMAT(CAS.create_dt, 'yyyyMMdHH') AS Date_Key
12  ,CASE WHEN (DATE_FORMAT (CAS.create_dt, 'HH:mm') BETWEEN '07:30' AND '23:29') THEN 1
13  ELSE 2
14  END AS Moment_2our_KEY
15
16  ,HABUSER.login
17  ,CASE WHEN FEACA.CASE_MOMENT = '1024' AND (DATE_FORMAT (CCA.create_dt, 'HH:mm') BETWEEN '07:30' AND '23:29') THEN FEACA_ASS_LIB
18  WHEN FEACA.CASE_MOMENT = '1024' AND (DATE_FORMAT (CCA.create_dt, 'HH:mm') BETWEEN '07:30' AND '23:29') THEN FEACA_ASS_LIB
19  ELSE FEACA_ASS_LIB
20  END AS Ass_case
21  ,row_number () over(partition by CCA.case_id,CCAS.CAS_SERV_ID order by FEACA_ASS_LIB desc ) AS row_
22
23 FROM   concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_cas_case_service CCAS
24 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_hab_user HABUSER
25       ON HABUSER.user_id = CCAS.created_id
26 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_cas_case CCA
27       ON CCA.case_id = CCAS.case_id
28 INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_SCHEME CSC
29       ON CSC.scheme_id = CCA.scheme_id
30 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_CONTRACT_CCO
31       ON CCO.contract_id = CSC.contract_id
32 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_adf_adress AND
33       ON AND.address_id = AND.address_id
34 LEFT JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_ref_tsl_country RTCO
35       ON AND.country_id = RTCO.country_id
36       AND RTCO.lage_id = 2
37
38 LEFT JOIN (
39   SELECT
40     DISTINCT CAST (CSCI.scheme_id AS STRING) AS scheme_id
41     ,RT11.role_type_id
42     ,CASE1.aka_ass_soc_cd AS soc_more_cd
43     ,CASE1.aka_ass_soc_cd AS soc_more_cd
44     FROM
45     concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_SCHEME CSCI
46     LEFT OUTER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_SOCIETY_ROLE CSR1
47     ON CSR1.contract_id = CSCI.contract_id -- each contract is associated to exactly a different roles (that can be filled by the same company, or not)
48     INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_AKA_ASS_SOCIETY CASE1
49     ON CASE1.AKA_ASS_SOC_ID = CSR1.AKA_ASS_SOC_ID
50     INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_REF_ROLE_TYPE RT11
51     ON RT11.ROLE_TYPE_ID = CSR1.ROLE_TYPE_ID
52     INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_REF_TSL_ROLE_TYPE RT11
53     ON RT11.role_type_id = CSR1.ROLE_TYPE_ID
54   WHERE RT11.lage_id = 2
55   AND RT11.role_type_id = 'Parent company'
56   ) W1
57   ON W1.scheme_id = CAST (CSC.scheme_id AS STRING) --- soc_more_cd
58
59 LEFT JOIN (
60   SELECT
61     DISTINCT CAST (CSCI.scheme_id AS STRING) AS scheme_id
62     ,RT12.role_type_id
63     ,CASE2.aka_ass_soc_cd AS soc_dirlegation_cd
64     ,CASE2.aka_ass_soc_dirlegation_cd
65     FROM
66     concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_SCHEME CSC2
67     LEFT OUTER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_SOCIETY_ROLE CSR2
68     ON CSR2.contract_id = CSC2.contract_id
69     INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_COM_AKA_ASS_SOCIETY CASE2
70     ON CASE2.AKA_ASS_SOC_ID = CSR2.AKA_ASS_SOC_ID
71     INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_REF_ROLE_TYPE RT12
72     ON RT12.ROLE_TYPE_ID = CSR2.ROLE_TYPE_ID
73     INNER JOIN concerto.france.concerto.france_y_dbo_y_REF_TSL_ROLE_TYPE RT12
74     ON RT12.role_type_id = CSR2.ROLE_TYPE_ID
75   WHERE RT12.lage_id = 2
76   AND RT12.role_type_id = 'Company in charge of management'
77 ) W2
```

Par la suite, j'ai été amené à faire un script SQL qui permet à partir d'une table, de récupérer une seule information dans une phrase.

J'ai de nouveau utilisé le Data Bricks et le langage spark\_sql.

Le Data Analyst m'a accompagné sans me donner la solution, c'est très gratifiant d'avoir réussi ce challenge.

```

1 select distinct freetext, substring(freetext, locate('ENDO=', freetext)+5, 8 ) AS TEST
2 FROM concerto_assignment.adm_y_dbo_y_accountingdocumentheaders
3 where freetext like '%ENDO=%'

```

↳ 2 jobs Spark

	freetext	TEST
1	ENDO=2015091401000562_2015091401000562	20150914
2	ENDO=2019110801000256_2019110801000256	20191108
3	ENDO=2021090801000725_2021090801000725	20210908
4	ENDO=2016021701000331_2016021701000331	20160217
5	ENDO=2019091101001285_SILENES	20190911
6	ENDO=2019080201000106_2019080201000106	20190802
7	ENDO=2020102901000321_2020102901000321	20201029

↓ Résultats tronqués, seules les 1000 premières lignes sont affichées. | 1,61 seconde d'exécution

```

1 SELECT SUBSTRING (freetext,LOCATE('pneu-marque=',freetext)+LENGTH('pneu-marque='),LOCATE ('_',RIGHT (freetext ,LOCATE ( REVERSE('pneu-marque='), REVERSE (freetext)) -1))-1) AS
PNEU_MARQUE, SUBSTRING (freetext,LOCATE('pneu-dim=',freetext)+LENGTH('pneu-dim='),LOCATE ('_',RIGHT (freetext ,LOCATE ( REVERSE('pneu-dim='), REVERSE (freetext)) -1))-1) AS
PNEU_DIMENSION, SUBSTRING (freetext,LOCATE('pneu-profil=',freetext)+LENGTH('pneu-profil='),LOCATE ('_',RIGHT (freetext ,LOCATE ( REVERSE('pneu-profil='), REVERSE (freetext)) -1))-1) AS
PNEU_PROFIL, SUBSTRING (freetext,LOCATE('accessibilite=',freetext)+LENGTH('accessibilite='),LOCATE ('_',RIGHT (freetext ,LOCATE ( REVERSE('accessibilite='), REVERSE (freetext)) -1))-1) AS
ACCESSIBILITE, SUBSTRING (freetext,LOCATE('tonnage=',freetext)+LENGTH('tonnage='),LOCATE ('_',RIGHT (freetext ,LOCATE ( REVERSE('tonnage='), REVERSE (freetext)) -1))-1) AS
freetext AS INITIAL
2 FROM concerto_assignment.adm_y_dbo_y_accountingdocumentheaders
3 WHERE freetext Like '%pneu-marque%'

```

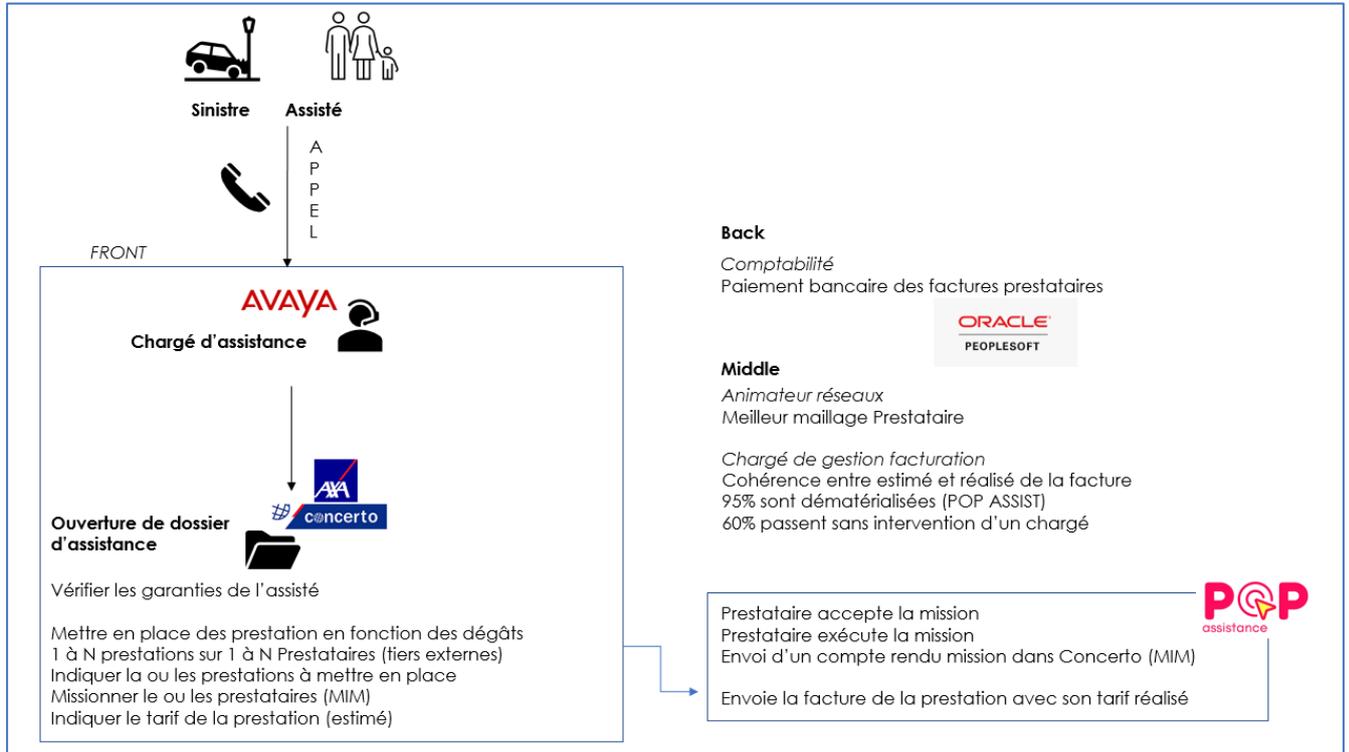
↳ 4 jobs Spark

	PNEU_MARQUE	PNEU_DIMENSION	PNEU_PROFIL	ACCESSIBILITE	TONNAGE	INITIAL
1	CONTINENTAL	385/65R22.5	HT3	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=CONTINENTAL_pneu-dim=385/65R22.5_pneu-profil=HT3_
2	CONTINENTAL	315/70R22.5	.	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=CONTINENTAL_pneu-dim=315/70R22.5_pneu-profil=_
3	CONTINENTAL	315/70R22.5	H53	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=CONTINENTAL_pneu-dim=315/70R22.5_pneu-profil=H53_
4	continental	385/65R22.5	HT3	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=continental_pneu-dim=385/65R22.5_pneu-profil=HT3_
5	CONTINENTAL	315/70 R 22.5	HD3	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=CONTINENTAL_pneu-dim=315/70R22.5_pneu-profil=HD3_
6	CONTINENTAL	445/45R19.5	HT3 HYBRID	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=CONTINENTAL_pneu-dim=445/45R19.5_pneu-profil=HT3 HYBRID_
	MICHELIN	385/65 R 22.5	X MULTI T	SECTEUR AGREE	20T à 44T	accessibilite=SECTEUR AGREE_tonnage=20T à 44T_flag-modif=Oui_pneu-marque=MICHELIN_pneu-dim=385/65R22.5_pneu-profil=X MULTI T_

↓ Les 157 lignes sont toutes affichées. | 2.26 secondes d'exécution

Actualisé il y a 1 minute

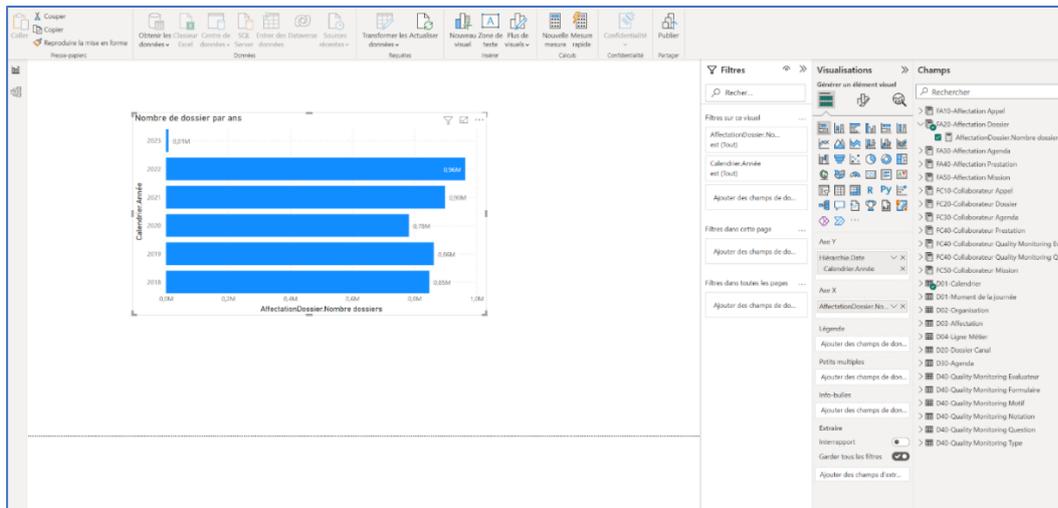
Comprendre les applications Métier permet de mieux appréhender les champs et tables techniques pour produire un bon développement.  
 L'équipe Data&Projets m'a présenté le fonctionnement de l'outil de prise en compte des dossiers d'Assistance : Concerto (logiciel interne).  
 J'ai représenté le parcours des informations :



## Data Visualisation

Aussi le rôle de Data Analyst n'est pas uniquement de développement mais de faire de la visualisation de cubes créés.

Le groupe AXA Partners utilise l'outil Power BI (c.f Doc) dont j'ai pu la chance d'utiliser grâce à une licence qu'on m'a accordé. J'ai pu m'exercer à faire des graphiques, et à maîtriser le logiciel.



Par la suite l'équipe m'a demandé de créer la page d'accueil « MAIN PAGE » du tableau de bord



Avec Power BI, j'ai pu utiliser le langage DAX qui permet, via des fonctions et opérations, de créer des indicateurs spécifiques.

Khaoula, Data Analyst, m'a présenté le langage et j'ai pu m'exercer en faisant plusieurs mesures dont une qui permettrait d'avoir le nombre de dossiers créés par an. J'ai utilisé la fonction YTD (Year To Date).

## **Data Management**

J'ai eu l'opportunité aussi d'avoir une présentation du rôle de Data Manager. L'équipe Data&Projets à la charge de la mise en place de la Data Gouvernance à AXA Partners France.

Ma tutrice, Nathalie ALFONSO tient ce rôle. Elle m'a permis d'assister aux ateliers avec les collaborateurs qui gèrent les données sensibles (Data Steward). La Data Gouvernance est liée à la RGPD (règlement général sur la protection des données).

## **Projet / Expression de besoins**

Par ailleurs, l'équipe Data&Projets a initié un nouveau projet : HEALTH. Ce projet ambitieux va permettre d'avoir dans un seul développement (cube) toutes les applications et donc données liées à la Santé. J'ai assisté aux premiers ateliers de cartographie qui déboucheront à la création du modèle de données (en étoile).

### **e) Difficultés rencontrées**

Je n'ai pas eu de réel de difficulté, mais beaucoup de challenges. Le principal challenge a été d'utiliser un environnement technique inconnu grâce à l'aide de l'équipe.

### III/ Conclusion

Lors de ce stage de 7 semaines, j'ai pu en apprendre davantage sur la Data et plus précisément découvrir le métier de Data Analyst.

D'un point de vue *professionnel*, j'ai pu découvrir le monde de l'entreprise en étant intégré directement dans une équipe et découvrir un nouvel environnement technique.

J'ai fait une réelle immersion, j'ai pu participer à des réunions, à des ateliers, qui m'ont donné une vue d'ensemble.

D'un point de vue *personnel* cela a été très gratifiant d'avoir été mis à l'épreuve et d'être considéré comme un collègue à part entière.

J'ai aussi compris que la force de l'équipe résidait dans l'esprit de groupe, personne n'était mis de côté.

Ce stage, très en lien avec mes études, m'a permis d'avoir une vision plus globale sur le métier de Data Analyst et les rôles autour de la Data.

J'ai une vision plus claire sur les possibilités et ma continuité d'étude.

## IV/ Lexique

**Avaya** : logiciel téléphonique, plateau d'assistance.

**AXA APF** : nom juridique (axa partners France).

**BAU** : Bussines as Usual, c'est le courant la maintenance.

**BI** : Business Intelligent.

**Concerto** : application interne spécifique à AXA.

**Cube** : aussi appelé source de données multidimensionnelles est un type de source qui ont une structure différente de celle d'une source de données relationnelle. On ne parle plus de table de données, mas d'un cube de données.

**Data Bricks** : environnement utilisé pour gérer et prendre les données, distribué par Microsoft.

**Data Lab** : est un espace dédié à l'expérimentation et à la qualification fonctionnelle des données de l'entreprise.

**Data Lake** : aussi appelé lac de données, est une méthode de stockage de données massives utilisée par le big data.

**Data Loader** : application destinée à l'importation ou l'exportation en masse de données.

**Data Owner** : référentes pour toutes les données.

**Data Steward** : coordonnateur des données.

**Data Mart** : Sous-ensemble d'un entrepôt de données destiné à fournir des données aux utilisateurs, et souvent spécialisé vers un groupe ou un type d'affaire.

**DevOps** : mouvement visant à l'unification du développement logiciel et administration des infrastructures informatiques.

**Dim** : Dimension (string/caractères).

**DPOD** : Direction Pilotage Operational & Data.

**Fact** : factorielle (sigma/nombre).

**Full** : Les données des applications sources sont intégrées en delta dans le DataLake. Quand nous avons un souci d'ingestion dans le DataLake, nous devons reprendre toutes les données de l'application source pour faire une remise à zéro. On dit que c'est un 'Full' par opposition au 'Delta'.

**Gouvernance donnée** : La gouvernance des données est un ensemble de processus, rôles, règles, normes et métriques permettant d'assurer une utilisation efficace et efficiente des informations, dans le but d'aider les entreprises à atteindre leurs objectifs.

**Monitoring** : aussi appelé surveillance informatique, permet d'assurer de la disponibilité et de la performance des infrastructures, des équipements, des logiciels et des processus supportant les données.

**Reporting** : permet de mettre en scène des données récupérées sur une période souhaitée et de les présenter de manière claire afin qu'elles puissent être analysées et exploitées par une tierce personne.

**RGPD** : Règlement général sur la protection des données.

**TAI** : Service de AXA : Truc Assistance International (basé à Lyon).

**TCD** : tableau croisé dynamique.

**WFM** : work force management, paramétrage des plateaux.