

# Mon Métier de Business Analyst



# Business Analyst



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous exploitez la data pour développer la connaissance client et optimiser les actions marketing. Vous analysez les besoins des métiers et proposez des solutions d'exploitation des données. Interface entre les équipes métiers et data/informatique, vous collaborez avec de nombreux services. Vous êtes capable d'interpréter des données complexes et de les traduire en recommandations concrètes. Moteur dans l'amélioration continue des processus, vous contribuez à la prise de décisions stratégiques basées sur les données au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Analyser les données clients pour développer une compréhension approfondie des besoins et comportements des clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Collaborer avec les équipes métiers pour identifier leurs besoins en matière d'analyse de données et proposer des solutions adaptées
  - Concevoir et mettre en œuvre des modèles d'analyse prédictive pour optimiser les actions marketing de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Assurer l'interface entre les équipes métiers et les équipes data/informatiques pour faciliter la communication et la réalisation des projets
  - Élaborer des rapports et des visualisations de données pertinentes pour aider à la prise de décision stratégique
- Identifier des opportunités d'exploitation des données pour améliorer l'expérience client et la performance commerciale
  - Participer à la définition et à l'implémentation de nouvelles méthodes d'analyse de données au sein de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
  - Veiller à la qualité et à la fiabilité des données utilisées dans les analyses
  - Contribuer à la culture data-driven au sein de l'organisation en formant et en sensibilisant les équipes aux enjeux de la data
  - Assurer une veille technologique sur les nouvelles tendances en matière d'analyse de données dans le secteur bancaire

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en analyse de données, statistiques ou économie. Expérience en gestion de projet et connaissance du secteur bancaire.

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).





| LES COMPÉTENCES            |                            |                                |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| SAVOIR-FAIRE               | SAVOIRS                    | SAVOIR-ÊTRE                    |
| Analyse de données         | Finance                    | Apprendre à apprendre          |
| Analyse financière         | Marketing et communication | Assertivité                    |
| Analyse                    | Middle & back office       | Être acteur du collectif       |
| Conseil                    | Modélisation               | Être force de proposition      |
| Innovation                 | Projet et innovation       | Être proactif                  |
| Modélisation               | SI & DATA                  | Être responsable               |
| Orientation client interne | Stratégie                  | Faire preuve de flexibilité    |
| Reporting                  |                            | Faire preuve d'esprit critique |
| Travail en équipe          |                            | Innovation                     |
|                            |                            | Pédagogie                      |
|                            |                            | Savoir communiquer             |



| SAVOIR-FAIRE              | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Analyse de données</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser des techniques avancées d'analyse statistique</li> <li>• Analyser les KPIs et identifier les tendances principales</li> <li>• Développer des tableaux de bord personnalisés</li> <li>• Automatiser la collecte et le traitement</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Analyse financière</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier l'environnement concurrentiel, juridique et fiscal du Groupe</li> <li>• Analyser les comptes du Groupe sous l'angle analytique, comprendre son fonctionnement et ses principaux ratios en vue d'une décision d'octroi de crédit</li> <li>• Identifier les leviers clés de l'analyse financière pour accélérer le processus de décision</li> <li>• Élaborer des synthèses à partir de l'analyse financière et émettre un avis motivé pour faciliter la prise de décision</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Analyse</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner et croiser les sources d'informations, intégrer l'hétérogénéité, la durée de vie et la sensibilité des données, et garantir leur pertinence au service de l'analyse</li> <li>• Prendre en compte l'environnement, ses évolutions et enjeux, mener les études et établir le diagnostic adéquat en lien avec les parties prenantes concernées</li> <li>• Porter une approche objective des situations, élaborer les scénarii pertinents et évaluer les risques et leurs impacts avec une approche court moyen et longs termes</li> <li>• Formaliser les conclusions et poser les arbitrages et leurs arguments dans un objectif de performance</li> <li>• Partager les recommandations, associer les parties prenantes et faciliter la prise de décision</li> </ul> |
| <b>Conseil</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée</li> <li>• Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat</li> <li>• Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation</li> <li>• Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Innovation</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être force de proposition, apporter un soutien approprié et contribuer à l'amélioration des pratiques et de l'organisation</li> <li>• S'intéresser aux pratiques extérieures, s'inspirer et faire évoluer l'organisation pour accroître l'efficacité</li> <li>• Réinterroger les modèles en place et véhiculer l'ouverture d'esprit et l'agilité comme levier de performance au quotidien</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Modélisation</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les échantillons et garantir la qualité et l'exhaustivité des données à mobiliser</li> <li>• Analyser la problématique, comparer et choisir la méthode de modélisation appropriée</li> <li>• Modéliser, mesurer la qualité des modèles et les faire évoluer si nécessaire</li> <li>• Interpréter les indicateurs statistiques et traduire les résultats en scénarios en lien avec la réalité du terrain d'analyse</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| SAVOIR-FAIRE               | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orientation client interne | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel</li><li>• S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs</li><li>• Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée</li><li>• Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction</li></ul>                                                                                                                                          |
| Reporting                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Produire des tableaux de bord pour suivre les niveaux de service, de conformité et de maîtrise des risques</li><li>• Structurer l'information, présenter et expliquer les résultats et s'assurer de la bonne compréhension par l'ensemble des parties prenantes</li><li>• Garantir la fiabilité des données transmises, argumenter ses choix avec efficacité et justifier la pertinence des propositions</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Travail en équipe          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, animer un réseau professionnel et entretenir des relations constructives dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance</li><li>• S'investir au quotidien dans la dynamique d'équipe, et contribuer activement à la qualité des relations et à son bon fonctionnement</li><li>• Communiquer avec efficacité, faciliter l'accès et le partage de l'information au service du collectif</li><li>• Mobiliser les spécialisations adéquates en fonction du contexte et les animer en lien avec les besoins du collectif</li></ul> |

# Business Analyst



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS                    | Compétences                         | Détails                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Finance                    | • Comptabilité générale             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgets</li> <li>• États comptables</li> <li>• Outils et logiciels de comptabilité</li> <li>• Réglementation et normes comptables</li> <li>• Techniques comptables</li> <li>• Techniques de comptabilité bancaire</li> </ul> |
|                            | • Économétrie                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macroéconométrie</li> <li>• Méthode d'économétrie</li> <li>• Microéconométrie</li> <li>• Modèles économétriques</li> </ul>                                                                                                   |
| Marketing et communication | • Etudes marketing                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curation</li> <li>• Techniques d'analyse</li> <li>• Techniques de veille</li> </ul>                                                                                                                                          |
| Middle & back office       | • Bureautique Pack Office           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de données - ACCES</li> <li>• Messagerie - OUTLOOK</li> <li>• Publication - POWERPOINT</li> <li>• Tableur - EXCEL</li> <li>• Traitement de texte - WORD</li> </ul>                                                   |
| Modélisation               | • Modélisation informatique         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement de modèles informatiques</li> <li>• Modèles de modélisation informatique</li> </ul>                                                                                                                            |
|                            | • Modélisation mathématique         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Probabilités</li> <li>• Statistiques</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| Projet et innovation       | • Conduite de projet                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul>                          |
| SI & DATA                  | • Automatisation des développements | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des DAC, de l'outil ACEM</li> <li>• Mise en production de requêtes FOCUS via l'outil ATLAS</li> <li>• Veille/contrôle de la bonne exécution des dispositifs commerciaux (DAC, ACEM)</li> </ul>                  |
|                            | • Bases de données                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requêtes SQL</li> <li>• Sécurité des données</li> </ul>                                                                                                                                                                      |

# Business Analyst



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

| SAVOIRS | Compétences                        | Détails                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | • Business analyse                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des différentes offres (banque et filiales)</li> <li>• Connaissance des données flux C/C et contrats</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>• Statistiques descriptives, analyses bivariées</li> <li>• Stratégie marketing et commerciale</li> <li>• Utilisation outil et techniques de data mining</li> </ul>                                                         |
|         | • Data science                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des flux et structures de données métier</li> <li>• Data management/pré-processing</li> <li>• Préparation de bases de données ; manipulation/transformation de volumes de données importants</li> <li>• Statistiques avancées et théorie des probabilités</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                 |
|         | • Data visualisation               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design d'information</li> <li>• Outils de visualisation</li> <li>• Storytelling avec données</li> <li>• Tableaux de bord interactifs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|         | • Expertise BI                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance du SIDU</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...)</li> <li>• Expertise data (données contrats, flux, bilanciels, etc.)</li> <li>• Optimisation des requêtes en langage FOCUS</li> <li>• Outils d'extraction, environnement Vertica, référentiels (tables, codifications)</li> <li>• Utilisation des outils d'extraction de données TIBCO</li> <li>• WebFOCUS/InfoAssist</li> </ul> |
|         | • Outils d'analyse et de reporting | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de données</li> <li>• KPIs et métriques</li> <li>• Logiciels de reporting</li> <li>• Outils de visualisation</li> <li>• Tableaux de bord</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|         | • Suivi de performance             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Suivi des performances des ciblages</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|         | • Web Analyse                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses et restitutions</li> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Tracking</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

# Business Analyst



*Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.*

| SAVOIRS   | Compétences             | Détails                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stratégie | • Stratégie commerciale | <ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie de développement de business</li><li>• Stratégie de distribution</li><li>• Stratégie de vente</li></ul>                                                                              |
|           | • Stratégie marketing   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyses concurrentielles</li><li>• Plan de communication</li><li>• Politique de marque</li><li>• Positionnement produit</li><li>• Segmentation cible</li><li>• Stratégie de contenu</li></ul> |



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                         | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Apprendre à apprendre</b></p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'exploite les différents processus d'apprentissage pour optimiser le développement de mes compétences</li> <li>• Je m'engage en pratiquant et appliquant les nouvelles connaissances</li> <li>• Je partage de nouveaux enseignements avec les autres</li> </ul>                                                                                          |
| <p><b>Assertivité</b></p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li> <li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li> <li>• Je formule une critique constructive</li> </ul>                                                                                                                  |
| <p><b>Être acteur du collectif</b></p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li> <li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li> <li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li> </ul>                                                                                                                                  |
| <p><b>Être force de proposition</b></p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Être proactif</b></p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li> <li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li> <li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li> </ul>                                                                                                         |
| <p><b>Être responsable</b></p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li> <li>• Je suis autonome</li> <li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes</li> <li>• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail</li> <li>• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents</li> <li>• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain</li> </ul> |



| SAVOIR ETRE                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Définitions                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte complexe ou changeant</li> <li>• Capacité d'analyse et de recherche de solutions, adaptation à des situations nouvelles</li> </ul>                                          |
| <p><b>Innovation</b></p> <p>Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation<br/>- Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'orga</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Je fais preuve d'ouverture à l'égard de nouvelles idées et de la façon de voir les choses</li> <li>• J'emprunte une approche différente pour aborder un problème</li> <li>• J'innove dans ma façon d'agir afin d'apporter d'avantage de succès à l'entreprise</li> </ul> |
| <p><b>Pédagogie</b></p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li> </ul>                                                          |
| <p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion</li> <li>• Je sais accompagner et être pédagogue</li> <li>• Je sais impulser une dynamique</li> </ul>                                                                                                      |