

# Mon Métier de Web Analyst



# Web Analyst



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

Vous analysez les performances digitales des sites web, applications mobiles et réseaux sociaux. Vous mesurez l'activité en ligne, créez des tableaux de bord personnalisés et transmettez les métriques clés aux équipes métiers et à la direction. Vous êtes capable d'interpréter les données pour optimiser les stratégies digitales. Vous interagissez régulièrement avec les équipes marketing et IT. Votre expertise en analyse web et votre capacité à communiquer des insights complexes sont essentielles pour guider les décisions stratégiques de Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans l'environnement numérique.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Analyser les performances des sites web, applications mobiles et réseaux sociaux de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Concevoir et mettre en place des tableaux de bord personnalisés pour les différentes équipes métiers et la direction
- Identifier les indicateurs clés de performance (KPI) pertinents pour chaque domaine d'activité digitale
- Interpréter les données collectées et formuler des recommandations pour optimiser la présence en ligne de Crédit Mutuel Alliance Fédérale
- Collaborer étroitement avec les équipes marketing, IT et métiers pour aligner les objectifs digitaux sur la stratégie globale du Groupe
- Suivre les tendances du marché et les nouvelles technologies d'analyse web pour maintenir une veille concurrentielle
- Former et accompagner les équipes internes sur l'utilisation des outils d'analyse et l'interprétation des données
- Participer à l'élaboration de la stratégie digitale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en fournissant des insights basés sur les données
- Assurer la qualité et la fiabilité des données collectées en collaborant avec les équipes techniques
- Contribuer à l'amélioration continue de l'expérience utilisateur sur les plateformes digitales de Crédit Mutuel Alliance Fédérale grâce à l'analyse des comportements des utilisateurs

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation en analyse de données, marketing digital ou informatique. Expérience en web analytics.

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	Langues	Apprendre à apprendre
Analyse	Marketing et communication	Être acteur du collectif
Conseil	Middle & back office	Être centré client
Gestion	Projet et innovation	Être force de proposition
Orientation client interne	SI & DATA	Être proactif
Qualité	Stratégie	Être responsable
Reporting		Faire preuve de flexibilité
Travail en équipe		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse de données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir des modèles d'analyse prédictive</li> <li>• Définir des KPIs complexes et leur méthodologie de calcul</li> <li>• Développer des solutions d'automatisation d'analyse</li> <li>• Mettre en place des pipelines de données</li> <li>• Analyser la performance des réseaux sociaux</li> </ul>
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li> <li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li> <li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li> <li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</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>Gestion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments</li> <li>• Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion</li> <li>• Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service</li> <li>• Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs</li> </ul>
<b>Orientation client interne</b>	<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>



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis</li><li>• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application</li><li>• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents</li><li>• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien</li></ul>
<b>Reporting</b>	<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>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li><li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li><li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li></ul>

# Web 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
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Marketing et communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication digitale</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudes marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curation</li> <li>• Techniques d'analyse</li> <li>• Techniques de veille</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience client</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing digital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Commerce</li> <li>• Vente en ligne</li> </ul>
<b>Middle &amp; back office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique hors Pack Office</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique Pack Office</li> </ul>	<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>
<b>Projet et innovation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>	<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>
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Business analyse</li> </ul>	<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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data science</li> </ul>	<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>

# Web 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
	• 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, bilancielle, 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>
	• Suivi de performance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyses/Reporting dynamiques</li><li>• Suivi des performances des ciblage</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>
<b>Stratégie</b>	• Stratégie des systèmes d'information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stratégie data</li><li>• Stratégie digitale</li><li>• Stratégie IT</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>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>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li><li>• J'adhère à un projet de groupe</li></ul>
<p><b>Être centré client</b></p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions</li><li>• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face</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>



SAVOIR ETRE	Définitions
<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>
<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 - 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>Porter nos valeurs</b></p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe</li> <li>• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien</li> <li>• J'applique les valeurs du groupe au quotidien</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>