

Démissions d'un organisme bancaire

Groupe IA-CLA

Damien Dallon Nathanaël Lefèvre 15 janvier 2023

Master 2 informatique ILSEN/IA

UE Business intelligence & Systèmes décisionnels **ECUE** Application Business Intelligence

ResponsableVincent Labatut





CENTRE
D'ENSEIGNEMENT
ET DE RECHERCHE
EN INFORMATIQUE
ceri.univ-avignon.fr

Sommaire

Tit	e	1
Sc	mmaire	2
1	Présentation1.1 Contexte1.2 Organisation	3 3
2		3 3 5 5
3	3.1.2 KNN (K-Nearest Neighbors) [imposé]	9 9 10 10 11 11 11 12
4	4.1 Performances individuelles	12 12 12 12 12
5		13 13
Ril	liographie	14

1 Présentation

1.1 Contexte

Un organisme bancaire a fait appel à nous pour mettre en place une solution de Machine Learning afin de détecter ses clients sociétaires qui sont sur le point de le quitter. Le but principal pour la banque est d'adapter sa relation client auprès de ceux identifiés comme démissionnaire afin de les convaincre de rester.

Par ailleurs, l'explicabilité du modèle est également un point important pour l'organisme bancaire qui souhaite savoir quelles caractéristiques influent le plus sur la classification.

1.2 Organisation

2 Données

2.1 Caractéristiques

Nous avons accès à des données extraites en 2007 décrivant les sociétaires de l'organisme. Il s'agit de deux fichiers de données tabulaires : table1.csv et table2.csv.

- table1.csv contient les 30 332 démissionnaires de l'organisme, pour la période allant de 1999 à 2006. Un démissionnaire est un sociétaire ayant quitté l'organisme. Ses attributs sont décrits dans la Table 1.
- table2.csv contient un échantillon aléatoire de 15 022 sociétaires, incluant des démissionnaires et des sociétaires actuels (pour des raisons de simplicité, nous considérerons comme "actuels" les sociétaires étant toujours clients de l'organisme au moment de l'extraction). Ses attributs sont décrits dans la Table 2.

2.2 Nettoyage

Rappelons que notre objectif est de pouvoir identifier les sociétaires démissionnaires, afin de pouvoir détecter des profils démissionnaires parmi les sociétaires actuels. Il nous faut donc le plus de données possibles combinant sociétaires actuels et démissionnaires et il est ainsi impensable de se contenter uniquement des données contenues dans table2.csv. Nous devons donc fusionner les deux tables mais cela implique des incompatibilités au niveau des attributs.

Afin de réaliser cette fusion, nous avons :

- Éliminé les attributs liés à la démission. En effet, le but étant de déterminer si un sociétaire est démissionnaire ou non, tout attribut en lien avec la démission n'a pas lieu d'être car permettrait une identification bien trop évidente.
- Utilisé les attributs dont les valeurs sont des dates pour en déduire des durées. Une date étant de nature complexe, les algorithmes ne peuvent pas les utiliser. Ainsi, afin de conserver un maximum d'information et d'homogénéiser les tables nous avons réalisé les traitements suivants :
 - Calcul de la durée d'adhésion avec les attributs DTADH et DTDEM de table2.csv, équivalent à l'attribut ADH de table1.csv. Plus précisément, le calcul est effectué entre DTADH et DTDEM si le sociétaire est démissionnaire, sinon entre DTADH et 2007 (date de l'extraction des données).
 - Calcul de l'âge à l'adhésion avec les attributs DTNAIS et DTADH de table2.csv, équivalent à l'attribut AGEAD de table1.csv. Avec suppression au préalable des individus dans table2.csv dont l'attribut DTNAIS a pour valeur "000-00-00". En effet sans la date de naissance il nous était impossible de connaître l'âge à

ID Quantitative discret int CDSEXE Qualitative nominale int MTREV Quantitative discret int NBENF Quantitative discret int CDSITFAM Qualitative nominale char DTADH Quantitative discret date CDTMT Qualitative nominale int CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int CDMOTDEM Qualitative nominale string				
MTREV Quantitative discret int NBENF Quantitative discret int CDSITFAM Qualitative nominale char DTADH Quantitative discret date CDTMT Qualitative nominale int CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
NBENF Quantitative discret int CDSITFAM Qualitative nominale char DTADH Quantitative discret date CDTMT Qualitative nominale int CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
CDSITFAM Qualitative nominale char DTADH Quantitative discret date CDTMT Qualitative nominale int CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
DTADH Quantitative discret date CDTMT Qualitative nominale int CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
CDTMT Qualitative nominale int CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
CDDEM Qualitative nominale int DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
DTDEM Quantitative discret date ANNEEDEM Quantitative discret int				
ANNEEDEM Quantitative discret int				
CDMOTDEM Qualitative nominale string				
CDITOIDE I GAGINGING TOTHING SHING				
CDCATCL Qualitative nominale int				
AGEAD Quantitative discret int				
RANGAGEAD Qualitative ordinale string				
AGEDEM Quantitative discret int				
RANGAGEDEM Qualitative ordinale string				
RANGDEM Qualitative ordinale string				
ADH Quantitative discret int				
RANGADH Qualitative ordinale string				
Variable Description				
ID Identifiant unique (dans ce fichi				
CDSEXE Code relatif au sexe				
MTREV Montant des revenus				
NBENF Nombre d'enfants				
CDSITFAM Situation familiale				
DTADH Date d'adhésion à l'organisme l				
CDTMT Code représentant le statut du				
CDDEM Code de démission				
DTDEM Date de démission				
ANNEEDEM Année de démission				
CDMOTDEM Motif de la démission (catégorie				
CDCATCL Type de client (catégorie)				
AGEAD Âge du client à l'adhésion, en années				
RANGAGEAD Tranche d'âge du client à l'adhe				
AGEDEM Âge du client à la démission, er				
RANGAGEDEM Tranche d'âge du client à la dé				
RANGDEM Date de la démission au format				
ADH Durée de la période d'adhésion				
RANGADH Tranche de la durée de la pério				

Table 1. Attributs présents dans le fichier table 1. csv

l'adhésion, et nous avons préféré supprimer ces individus car certains algorithme ne supportent pas les valeurs manquantes.

Après ces calculs nous avons supprimés les attributs ayant une date pour valeur. Aussi, afin d'harmoniser les attributs des deux tables, nous avons créer les attributs ADH et AGEAD dans la table issue de table2.csv.

- Éliminé les attributs ID des deux tables.
- Éliminé les attributs représentant des intervalles. Ces attributs étant soit liés à la démission, soit à la période d'adhésion ou à l'âge d'adhésion que nous avons calculé, nous

Variable	Туре	Nature					
ID	Quantitative discret	int					
CDSEXE	Qualitative nominale	int					
DTNAIS	Quantitative discret	date					
MTREV	Quantitative discret	int					
NBENF	Quantitative discret	int					
CDSITFAM	Qualitative nominale	char					
DTADH	Quantitative discret	date					
CDTMT	Qualitative nominale	int					
CDMOTDEM	Qualitative nominale	string					
CDCATCL	Qualitative nominale	int					
BPADH	Quantitative discret	int					
DTDEM	Quantitative discret	date					
Variable	Description						
ID	Identifiant unique (dar	ns ce fich					
CDSEXE	Code relatif au sexe						
DTNAIS	Date de naissance						
MTDEM	Montant des revenus						
MTREV	Montant des levends						
NBENF	Nombre d'enfants						
NBENF	Nombre d'enfants	ganisme					
NBENF CDSITFAM	Nombre d'enfants Situation familiale	~					
NBENF CDSITFAM DTADH	Nombre d'enfants Situation familiale Date d'adhésion à l'or	statut du					
NBENF CDSITFAM DTADH CDTMT	Nombre d'enfants Situation familiale Date d'adhésion à l'or Code représentant le	<mark>statut du</mark> (catégorie					
NBENF CDSITFAM DTADH CDTMT CDMOTDEM	Nombre d'enfants Situation familiale Date d'adhésion à l'or Code représentant le Motif de la démission	statut du (catégorie prie)					

Table 2. Attributs présents dans le fichier table2.csv

avons décidé qu'ils ne nous seraient pas utiles.

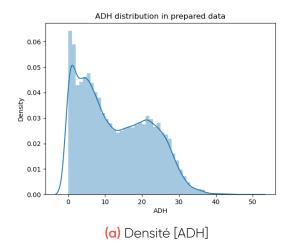
- Éliminé l'attribut BPADH car nous ne connaissons pas sa signification et ne savons pas si la valeur "0" correspond à un manque d'information ou non.
- Rajouté l'attribut ISDEM aux deux tables en tant que label. "1" signifie que l'individu est démissionnaire, "0" sinon.

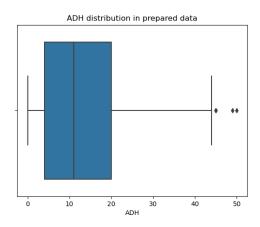
2.3 Analyse descriptive

2.3.1 Analyse par attribut

Une fois nos données nettoyées, nous avons analysé celles-ci pour étudier la distribution des différents attributs. Notons que voici les profils pour chaque attribut :

ADH - Durée de la période d'adhésion, en années



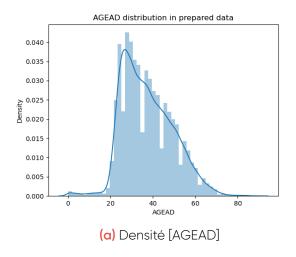


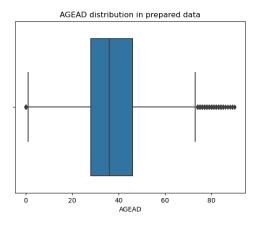
(b) Diagramme moustache [ADH]

	count	mean	std	min	25%	50%	75%	max	
ADH	45185.00	12.57	9.33	0.00	4.00	11.00	20.00	50.00	

Dans la figure ??, on peut observer deux profils de sociétaires : ceux qui restent entre 0 et 13 ans et ceux qui restent entre 10 et 30 ans voire plus. Notons que les deux groupes sont assez bien réparti puisque la moyenne est à 12.57, c'est à dire à la frontière des deux groupes. (voir ??)

AGEAD - Âge du client à l'adhésion, en années



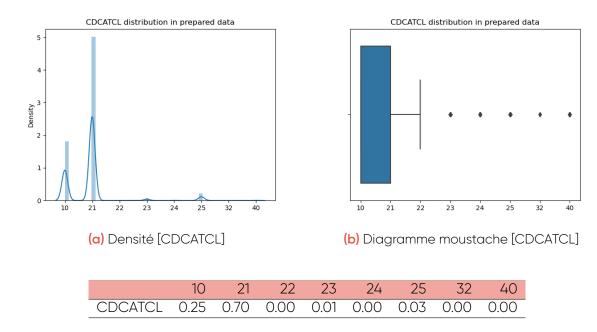


(b) Diagramme moustache [AGEAD]

	count	mean	std	min	25%	50%	75%	max	ı
AGEAD	45185.00	37.45	11.90	0.00	28.00	36.00	46.00	90.00	

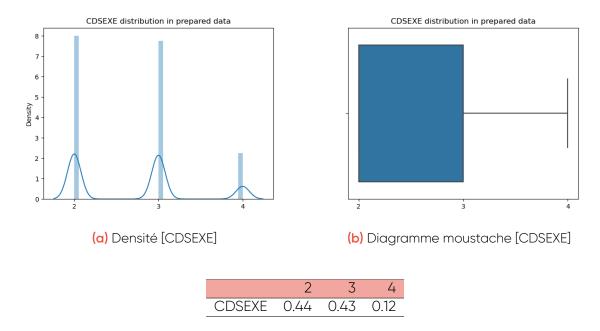
Nous observons qu'il y a très peu d'adhésion entre 0 et 20 ans comme le montre la figure ??. On peut imaginer qu'à de bas âges, ce sont surtout les parents qui ouvrent un compte à leurs enfants. Le nombre de sociétaire diminue pour un age d'adhésion allant d'environ 25 ans jusqu'à 80 ans voire plus, avec un maximum de 90 ans. notons que 75% des sociétaire ont 46 ans ou moins et que la moyenne d'age à l'adhésion est de 37.45 ans (voir ??)).

CDCATCL - Type de client (catégorie)



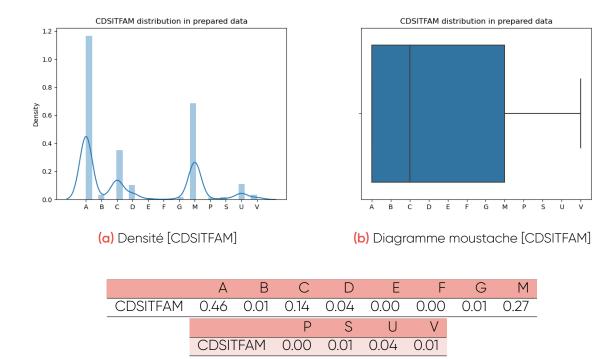
L'organisme bancaire classe ses clients en 3 catégories et on observe que la catégorie 21 est largement majoritaire avec 70% des sociétaires qui en font partie. La catégorie 10 arrive en seconde position avec 25% des clients et les 5% restant sont dans les autres catégories. Ceci est illustré dans les figures ?? et ??

CDSEXE - Code relatif au sexe



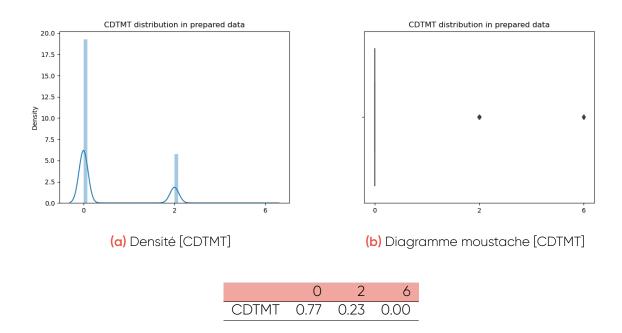
Dans les figures ?? et ??, on observe que 88% des clients sont réparti équitablement entre les catégories de sexe 2 et 3 et les 12% restants sont dans la catégorie 4.

CDSITFAM - Situation familiale



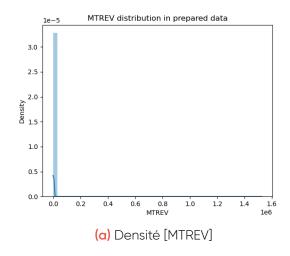
L'analyse de la figure **??** révèle que parmis les client de la banque, 46% sont dans la catégorie de situation familliale A, 27% dans la M, 14% dans la C et tous les autres clients sont réparti dans les 9 autres catégories, avec un légère prédilection pour les catégories U et D, comme le montre la figure **??**.

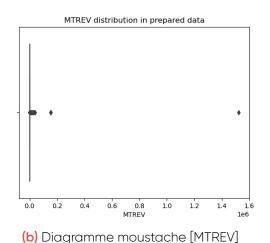
CDTMT - Code représentant le statut du sociétaire



77% des clients de la banque ont un statut classé 0 par la banque et 23% classé 0, comme cela peut être vu dans les figures ?? et ??.

MTREV - Montant des revenus





	count	mean	std	min	25%	50%	75%	max
MTREV	45185.00	420.65	7377.32	0.00	0.00	0.00	0.00	1524490.00

Dans la figure ??, on observe un seul pic à 0 et beaucoup d'outliers, avec notamment une personne avec une valeur de revenu annuel de 1 524 490, comme le montre la figure ??. La plupart des sociétaire ont soit un revenu annuel nul, soit ne déclarent pas leurs revenus.

3 Méthodes

3.1 Outils de fouille

Nous nous sommes appuyés sur la bibliothèque sklearn pour implémenter nos algorithmes de fouille de données. Il nous a été demandé d'implémenter un SVM (Support Vector Machine), un KNN (K-Nearest Neighbors), Naive Bayes pour données catégorielles et nous avons choisi de mettre en place un MLP (Multi Layer Perceptron). Passons en revue chacun de ces algorithmes.

3.1.1 SVM (Support Vector Machine) [imposé]

Pour cette méthode, nous utiliserons l'implémentation sym de sklearn.

Description

Les SVM (Support Vector Machines) sont un type de modèle de classification supervisée. Les SVM cherchent à trouver le meilleur plan de séparation (appelé vecteur de support) entre les groupes de données en maximisant la marge, c'est-à-dire la distance entre les données les plus proches des groupes séparés. Les plan de séparation produits sont en réalité des hyperplans de dimension n-1, n étant le nombre d'attributs.

Justification

Le choix de cette méthode se justifie par l'idée qu'il doit exister des seuils pour chaque groupe de valeur d'attributs de sorte qu'une fois ces seuils dépassés, les individu changent de catégories. Par exemple, pour tous les attributs fixé sauf un, il existe un seuil pour ce dernier attribut qui fait changer la catégorie de l'individu classé. Pour une autre valeur des attributs fixés, le seuil du dernier attribut ne serait toutefois pas le même. Par exemple, pour tout attribut fixé sauf l'âge à l'adhésion on peut imaginer que pour un personne riche, si elle a moins de 20 ans, elle est démissionnaire car elle n'as pas choisi sa banque mais ce sont ces parents, et inversement si elle a plus de 20 ans. Si la personne est un peu moins riche, le seuil d'âge passe peut être à 21 ans, et si cette fois c'est l'âge à l'adhésion qui change, alors

le seuil sur l'âge passe peut-être à 19 ans

En proposant un hyperplan de séparation des classes, les SVM permettent de prendre en compte cette vision des choses. En effet, pour n-1 attributs fixés, le fait qu'un point se trouve d'un côté ou l'autre de l'hyperplan ne dépends que de la valeur du n-ème attribut.

Si nos hypothèses sont vérifiée, un SVM devrait donc bien s'en sortir tout en demandant moins de ressources qu'un technique plus complexe par exemple.

Paramètres

3.1.2 KNN (K-Nearest Neighbors) [imposé]

Nous utiliserons l'implémentation KNeighborsClassifier de sklearn.neighbors pour cette méthode.

Description KNN (k-Nearest Neighbors) est un algorithme de classification supervisée qui assigne une étiquette à une observation en se basant sur les étiquettes des k observations les plus proches dans l'espace des features. Il est basé sur l'idée qu'une observation ressemble davantage à ses voisins les plus proches qu'à des observations plus éloignées. Le nombre k est un paramètre choisi par l'utilisateur, il détermine combien de voisins doivent être pris en compte lors de l'attribution de l'étiquette.

Justification L'utilisation de cette méthode est justifiée par le fait qu'il existe certainement des groupes de personnes similaires dans chaque catégories. Ainsi, si une personne ressemble à un groupe en particulier et que ce groupe fait partie des démissionnaires, alors on peut espérer que la personne le soit également.

Si l'hypothèse avancée dans le choix des SVM n'est pas vérifiée, alors pour tout attribut fixé sauf un, il existe pour l'attribut restant plusieurs plages de valeurs pour lesquelles l'individu est démissionnaire. Par exemple, pour tout attributs fixés à une certaine valeur sauf l'âge, il est possible que les personnes entre 10 et 20 ans et celles entre 30 et 40 ans soient démissionnaires et que les autres ne le soient pas.

Puisque les KNN ne définissent pas de seuils, ils sont plus adaptés que les SVM dans le cas où cette nouvelle supposition est vérifiée. En effet, pour tout attributs similaires aux valeurs des attributs fixés précédemment, si la personne a entre 10 et 20 ou 30 et 40 ans, on peut espérer qu'elle sera proche de personnes démissionnaires par exemple.

Paramètres

3.1.3 Naive Bayes [imposé]

Nous ferons appel à l'implémentation CategoricalNB de sklearn.naive_bayes.

Description Naive Bayes est un algorithme de classification statistique basé sur l'utilisation de la théorie de Bayes pour l'estimation des probabilités. Il est considéré comme "naïf" car il suppose que toutes les variables sont indépendantes les unes des autres, ce qui n'est généralement pas le cas dans les données réelles. Naive Bayes est capable de s'appuyer sur des probabilités d'observation conditionnelle observées dans un échantillon pour prédire la condition en fonction des observation.

Par exemple, dans la détection de spam, on peut calculer la probabilité de chaque mot sachant que le mail est un spam et celle sachant que le courrier n'est pas un spam. Naive Bayes est alors capable, étant donné les mots observés dans un mail, de donner la probabilité que le mail soit un spam.

Justification Cet algorithme, dans sa version catégorielle, s'applique très bien ici puisque l'on a beaucoup de données de ce type et que nous pouvons facilement adapter les autres données. Cet algorithme est intéressant car il propose une toute autre approche que les SVM et KNN puisque celle-ci est probabiliste.

Dans le cas où les attributs n'ont réellement aucune corrélation entre eux, alors d'une, il est

inutile de vouloir définir des seuils pour chaque attribut basé sur les valeurs des autres (là où exellent les SVM), et il y a potentiellement peu de chance de trouver des individus proches puisque la valeur d'un attribut influe pas sur les autres. KNN ne serait donc pas d'une grande aide dans ce cas. En revanche, Naive Bayes serait tout à fait capable, indépendamment de toute définition de seuil et indépendemment de la distance entre individus, de définir les probabilité de chaque valeur d'attribut sachant que la personne est démissionnaire et inversement, afin d'établir la probabilité qu'une personne soit démissionnaire ou non, sachant les valeurs des attributs.

Paramètres

3.1.4 MLP (Multi Layer Perceptron) [selectionné]

Nous ferons appel à l'implémentation MLPClassifier de sklearn.neural_network pour la mise en oeuvre de cette méthode.

Description

Les réseaux de neurones multi-couches (abbrévié MLP en anglais) sont un type de réseau de neurones artificiels qui utilisent plusieurs couches de neurones connectés entre eux. Il sont formés de couches d'entrée, cachées et de sortie. Les données d'entrée sont traitées par les couches cachées, qui utilisent des fonctions d'activation pour produire des sorties sont ensuite traitées par les couches suivantes pour finir par la couche de sortie pour produire une réponse ou une prédiction. Les réseaux de neurones permettent en général une bonne généralisation grâce à leur capacité à apprendre des fonctions de degré arbitraire dépendant seulement de la taille de leurs couches et de leur nombre. d'autres paramètres influent bien évidement la précision, la vitesse d'apprentissage, et d'autres aspects.

Justification

L'utilisation d'un MLP se justifie dans le cas ou un simple séparateur n'est pas suffisant, qu'il est difficile de faire des groupes d'individus et que les relations entre attributs sont complexes. À l'heure actuelle, les réseaux de neurones sont généralement très performants et nous sommes curieux de voir si ils permettent d'obtenir de meilleurs résultat pour la tâche qui nous a été donnée.

Paramètres

3.2 Recodage

- Certaines méthodes nécessitent un recodage des données pour pouvoir être appliquées : le cas échéant, expliquez comment vous avez procédé.
- Pour chaque décision que vous prenez, vous devez **expliquer** et **justifier** votre choix. Les méthodes évoquées précédemment nécessitent un recodage des données afin d'être appliquées. Nous avons utilisé quatre types de recodage :
 - .
 - •
 - _

3.3 Évaluation

- Expliquez la méthode expérimentale utilisée pour évaluer la qualité des résultats, en **justifiant** vos choix (décomposition des données en apprentissage/validation/test, validation croisée, etc.).
- Décrivez la (ou les) mesure(s) utilisée(s) pour quantifier les performances, en **justifiant** là encore. Vous devez notamment donner une description **formelle** de la mesure (i.e. sa formule).

• Le cas échéant, indiquez la (ou les) méthode(s) statistiques utilisée(s) pour comparer ces mesures entre elles, en **justifiant** votre décision.

3.4 Implémentation

- Décrivez le script rendu, en expliquant quel traitement est réalisé, notamment quelles classes de quelles bibliothèques sont utilisées, et comment elles s'enchaînent.
- Incluez dans cette description les éventuels prétraitements (en plus des méthodes de classification proprement dites).
- Attention, vous devez **décrire** votre script, et non **pas** inclure du code source dans votre rapport.

4 Résultats

Attention: de façon générale, dans cette section, ne vous contentez pas de donner des résultats bruts. Vous devez montrer que vous êtes allés plus loin que cela en expliquant comment vous interprétez vos résultats par rapport au contexte (données, objectifs, application...).

4.1 Performances individuelles

- Donnez les résultats obtenus pour les différents algorithmes appliqués sur le jeu d'apprentissage (du moins : pour ceux qui possèdent une étape d'apprentissage), en présentant ça sous forme compacte au moyen de tableaux.
- Commentez et interprétez ces résultats. Détectez-vous des cas de sousapprentissage?
- Définissez une sous-section par algorithme.

4.2 Comparaison

- Donnez les résultats individuels obtenus pour les différents algorithmes/paramétrages appliqués sur le jeu de **validation**. Discutez l'évolution par rapports aux résultats obtenus sur le jeu d'apprentissage.
- Là encore, vous devez donner votre interprétation des résultats, et ne pas vous arrêter à une succession de tableaux et de graphiques. Détectez-vous des cas de sur-apprentissage?
- Comparez les résultats obtenus par les différents algorithmes/paramétrages, de manière à identifier celui qui semble le plus adapté à nos besoins.

4.3 Généralisation

- Donnez les résultats pour l'algorithme/paramétrage sélectionné sur le jeu de test. Pour rappel, il ne doit y en avoir qu'**un seul** : il ne s'agit plus de comparer les modèles entre eux, mais d'évaluer le pouvoir de généralisation du meilleur modèle obtenu à l'étape précédente.
- Discutez de sa faculté de généralisation : les résultats obtenus sur le jeu de test sontils du même niveau que ceux obtenus auparavant sur les autres jeux de données? Statistiquement parlant, sont-ils **significativement** différents ou pas?

4.4 Interprétation

• Décrivez les résultats de votre analyse destinée à identifier les attributs (et leurs valeurs) pertinents pour effectuer la prédiction demandée.

• Discutez ces résultats, notamment la nature des attributs et valeurs identifiés. Par exemple, la nature des attributs est-elle surprenante ou pas, relativement au problème posé? Quels enseignements pouvez-vous en tirer du point de vue applicatif, toujours pour le problème posé dans le sujet?

5 Conclusion

- Résumez très brièvement le travail accompli.
- Critiquez le projet : indiquez ce que vous avez apprécié, expliquez ce que le projet vous a apporté, précisez les aspects qui posent problème ou qui étaient ignorés mais que vous auriez voulu aborder. Ce point-là ne sera pas pris en compte pour l'évaluation du projet, mais permettra de l'améliorer le semestre prochain.
- Critiquez votre travail en indiquant les points positifs et les points négatifs (notamment les aspects que vous n'avez éventuellement pas traités).
- Proposez des solutions permettant de résoudre les limitations de votre travail.
- Proposez des perspectives sur ce projet, en indiquant comment le travail pourrait être étendu : analyses supplémentaires, problèmes connexes, etc.

Bibliographie. En ce qui concerne les références bibliographiques :

- Listez toutes les références bibliographiques citées dans le reste du document (en utilisant **BibTeX** si vous écrivez le rapport en LaTeX : par exemple [1], cf. le tutoriel fourni).
- Toute référence listée doit être citée **explicitement** et à **propos**, quelque part dans votre document.

Références

[1] Y.-C. Wei et C.-K. Cheng. « Towards efficient hierarchical designs by ratio cut partitioning ». In: IEEE International Conference on Computer Aided Design. 1989, p. 298-301. doi: 10.1109/ICCAD.1989.76957.