

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Kamoune Assia	Date	16/08/2025
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Le départ des clients

Comment remplir ce document :

- Un exemple est donné à titre indicatif en italique. Supprimez-le avant d'ajouter votre texte.
- Ajoutez et supprimez des lignes selon vos besoins dans les tableaux ci-dessous.

I. Décrivez le contexte du client : quel est son secteur d'activité et quels sont ses enjeux principaux ?

Ancienneté de Primero Bank : 5 ans.

Modèle économique :

- Banque 100 % en ligne : toutes les opérations se font depuis l'application mobile ou le site Internet de la banque qui ne dispose d'aucune agence physique.
- Pour les particuliers : propose des comptes courants, des crédits et des livrets d'épargne.
- Offre tarifaire :
 - carte bleue gratuite ;
 - 3 offres premium payantes : Silver, Gold, Platinum (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

II. Décrivez l'utilité du rapport : à qui s'adresse-t-il ? Quels sont ses objectifs ?

L'audience, appelée également cible de communication

Paola, directrice Marketing.

Objectif du rapport n° 1	Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.
Objectif du rapport n° 2	En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque.
Objectif du rapport n° 3	Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.

III. Données : comment vont-elles être utiles dans l'analyse ?

Transformez les données en informations. Expliquez l'information qu'elles vous donnent et comment elles seront utiles.

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :
Âge et genre	Définir le profil démographique des clients perdus. Identification des tranches d'âge et genres les plus représentées parmi les clients qui quittent la banque.	1
Statut marital & niveau études	Segments sociaux des clients	1
Catégorie revenu annuel	Corrélation revenu ↔ départ	1
Durée engagement	Fidélité dans le temps	1 et 3
Montant de crédit renouvelé	Impact du niveau de service bancaire sur la fidélité	2
Nb de transactions & nb de mois d'inactivité	Niveau d'engagement réel Forte inactivité = risque élevé.	2 et 3
Utilisation moyenne de la carte	Faible utilisation = engagement réduit = risque accru de départ	2 et 3
Nombre de transactions	Le niveau d'utilisation des services bancaires <ul style="list-style-type: none"> • Beaucoup de transactions → client actif, impliqué. • Peu de transactions → client peu engagé, donc plus à risque de quitter. 	2 et 3
Nombre d'interactions	Le niveau de relation avec la banque : Beaucoup d'interactions peut avoir deux sens : <ul style="list-style-type: none"> • Positif → client impliqué, bonne relation. • Négatif → client insatisfait qui contacte souvent la banque avant de partir. 	2 et 3

IV. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données (minimum 5 représentations graphiques) ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
Identifier le profil type des clients qui quittent la banque	Diagrammes en barres pour âge et genre	Permet de comparer visuellement la distribution par genre et âge entre clients partis et restés.
Mesurer l'impact des revenus	Diagramme en barres (revenu annuel vs % de clients perdus)	Comparer visuellement les classes de revenus.
Vérifier lien entre inactivité et le nb de clients perdus)	Courbe ou barres comparatives (mois d'inactivité vs nb de clients perdus)	Illustrer l'effet direct de l'inactivité.
Comprendre le rôle du type de carte et usage	Diagramme en barres empilées (type de carte × statut client)	Montrer l'association carte ↔ départ des clients
Vue globale	Diagramme circulaire (actifs vs perdus)	Impact visuel immédiat sur l'ampleur du phénomène.