



Analyse Power BI  
**Comportement et satisfaction des clients**  
**D'une banque - 2023**

Réalisée le 22 Juillet 2025

**Bernard MUTUALA Nkota**

*Analyste de données Junior*

Tél. : + 243 812 598 453 ; +243 991 435 462

E-Mail : [bernardmutualankota@gmail.com](mailto:bernardmutualankota@gmail.com)

Localisation: Kinshasa, RDC

LinkedIn: Bernard Mutuala

*Lien* : (<https://www.linkedin.com/in/bernard-mutuala-4335632a3>)

GitHub : bernardmutuala

*Lien* : (<https://github.com/bernardmutuala>)

## 1. Objectif du projet

Ce projet vise à analyser les comportements financiers et la satisfaction des clients d'une banque fictive.

À travers un tableau de bord interactif Power BI, deux dimensions sont explorées :

- ✓ *Les habitudes transactionnelles (types de comptes, montants, soldes)*
- ✓ *La qualité du service client (feedbacks, anomalies, taux de résolution)*

Finalité : Fournir une vision claire pour guider la prise de décision stratégique.

## 2. Données utilisées

Les données sont simulées et représentent des opérations réelles d'une banque. Elles comprennent :

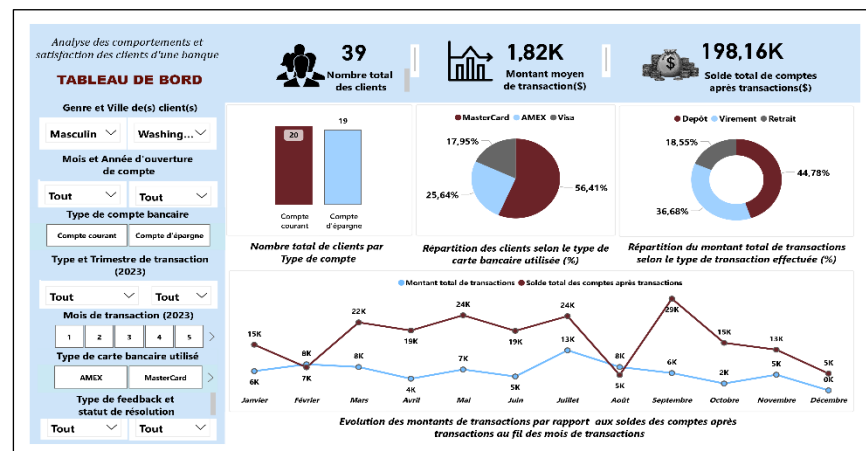
- ✓ *Types de comptes bancaires utilisés*
- ✓ *Transactions mensuelles*
- ✓ *Soldes après transaction*
- ✓ *Feedbacks clients, anomalies et leur traitement*

### 3. Outils & Technologies

- ✓ *Power BI Desktop*
- ✓ *DAX (Data Analysis Expressions)*
- ✓ *Microsoft Excel (pour nettoyage initial via Power Query)*

### 4. Description du tableau de bord

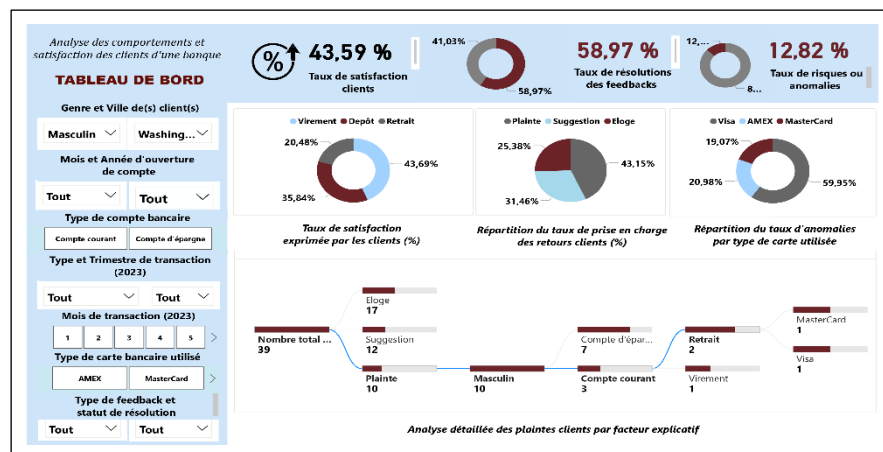
#### Page 1 : Comportement des clients



#### Description :

Analyse des types de comptes, montants des transactions et évolution des soldes.

## Page 2 : Satisfaction des clients



### Description :

Suivi des feedbacks clients, taux de résolution, anomalies détectées et analyse des plaintes.

## 5. Résultats clés obtenus (Insights) et Actions liées

### 1. Répartition des types de comptes ouverts

**Résultat :** Sur **5 000** clients, **50,14 %** détiennent un compte d'épargne, **49,86 %** un compte courant.

- ✓ Indique une légère préférence pour l'épargne, traduisant un comportement d'accumulation plutôt que de transaction.

**Action :** Lancer une campagne incitant les détenteurs de comptes d'épargne à utiliser davantage les services de compte courant (offres groupées, frais réduits).

## ***2. Cartes les plus utilisées pour les dépôts***

Résultats :

- ✓ MasterCard : **34,25 %** (la plus utilisée)
- ✓ Visa : deuxième position
- ✓ AMEX : **31,92 %** (la moins utilisée)

Action : Négocier avec Visa et AMEX pour améliorer les conditions d'utilisation et communiquer leurs avantages aux clients.

## ***3. Évolution du solde des comptes***

Résultat : Janvier 2023 : **6,28 M USD** → Sept. 2023 : **6,42 M USD** → Déc. 2023 : **6,16 M USD**

- ✓ Baisse en fin d'année possiblement liée aux retraits saisonniers et dépenses de fêtes.

Action : Avant les fêtes, proposer des produits d'épargne à court terme avec taux avantageux.

## ***4. Lien entre satisfaction et type de transaction***

Résultat : **32,60 %** des clients ont exprimé leur satisfaction.

- ✓ Parmi eux, **35,13 %** ont effectué des virements bancaires (service perçu comme fiable).

Action : Mettre en avant la fiabilité des virements dans les campagnes marketing et appliquer ce standard à d'autres services.

## **5. Résolution des feedbacks clients**

Résultat : Seuls **49,92 %** des retours sont résolus.

✓ Les suggestions sont les moins prises en compte.

Action : Mettre en place un processus dédié pour traiter les suggestions avec un taux minimum chaque trimestre.

## **6. Analyse du risque**

Résultat : Taux global d'anomalies : **6,00 %** (faible).

✓ Visa génère le plus d'incidents.

Action : Audit ciblé des transactions Visa pour identifier et corriger les causes (sécurité, technique).

## **7. Profil dominant des plaintes**

Résultat : Majoritairement des clientes avec compte d'épargne, utilisant carte AMEX pour dépôts.

Action : Enquête qualitative auprès de ce segment pour comprendre les problèmes et ajuster les procédures/produits.