

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Liodenot Julien	Date	18/01/2025
Nom du client	Paola-Primero Bank	Sujet de l'analyse	Départ des clients en hausse

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.

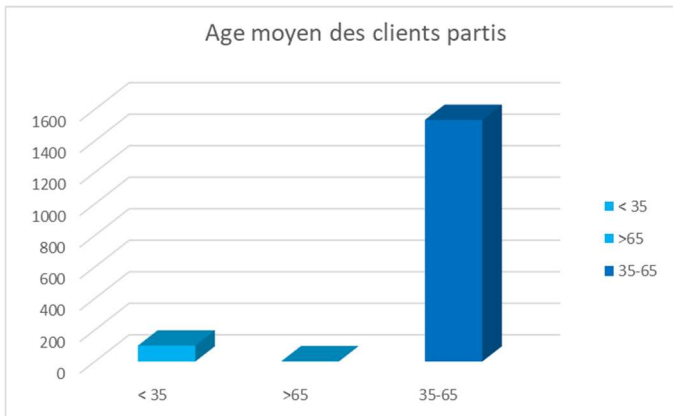
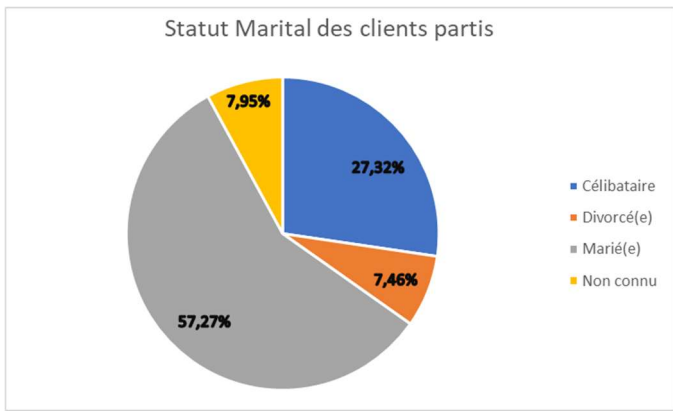
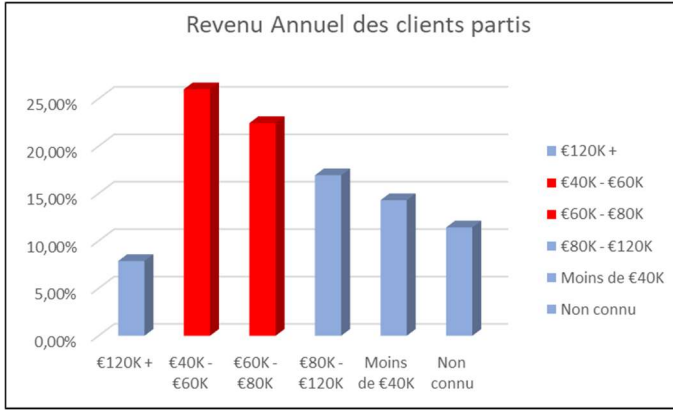
III. Données : comment vont-elles être utiles dans l'analyse ?

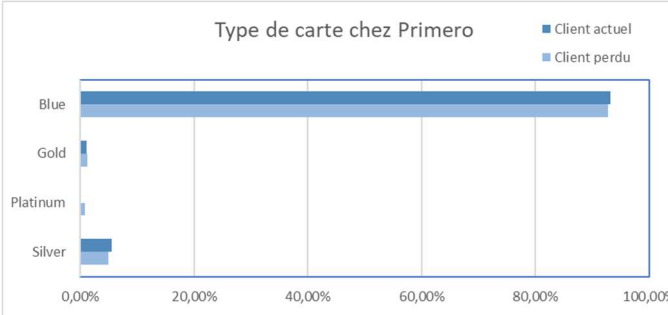
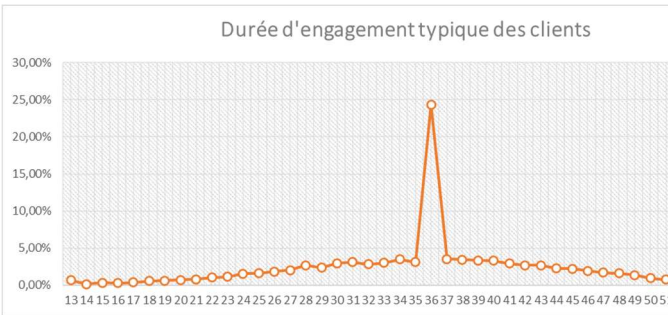
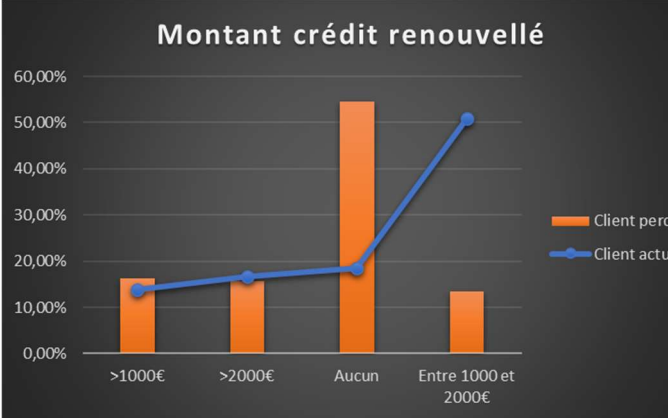
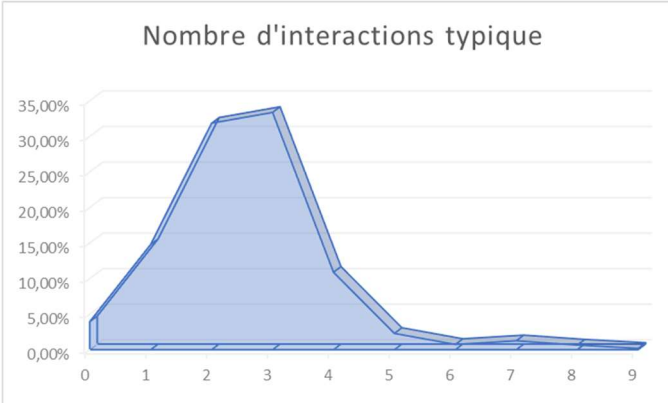
Transformez les données en informations. Expliquez l'information qu'elles vous donnent et comment elles seront utiles.

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :
Âge moyen des clients perdus	Entre 35 et 59 ans	1
Catégorie de revenu majoritaire des clients perdus	€40K - €60K et €60K -€80K	1
Statut marital	Les mariés représentent presque 60% de partis	1
Crédit renouvelé	54 % des partis n'avaient pas de crédit renouvelé	1
Nombre de mois d'inactivité moyen clients perdus	Entre 2 et 3 mois	1
Type de carte majoritaire Chez Primero	Blue (gratuite)	2
Durée d'engagement typique des clients Primero	36 mois, soit dès leur 3 ans d'ancienneté	2
Interactions avec l'entreprise	La majorité des clients n'ont qu'entre 2 et 3 interactions avec la banque, peu d'échanges ou de suivi peut poser préjudice.	2
Pas de Crédit Renouvelé	Les clients n'ont pas renouvelé leur crédit, ou la banque ne l'a pas renouvelé.	2
Proportion de clients actuels avec des caractéristiques similaires aux clients perdus	Chercher les caractéristiques de client perdu (1) chez les clients présents : Les mariés, entre 35 et 59 ans, gagnant entre 40 et 80K, ayant atteint les 36 mois d'engagement, n'ayant pas eu de crédit renouvelé sont susceptible de partir.	3

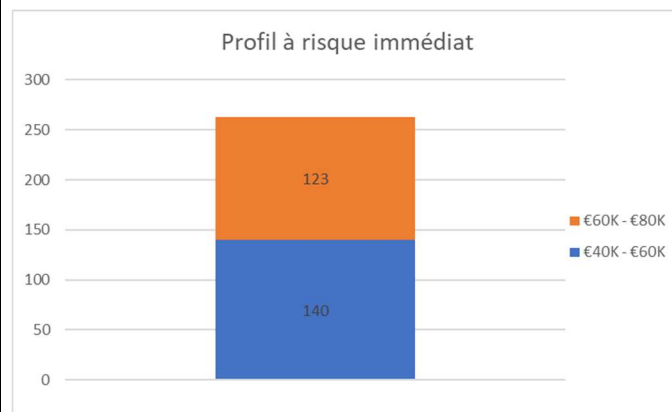
256 profils correspondants

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														
Objectif 1 : Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<p>Age moyen des clients partis</p>  <table><caption>Age moyen des clients partis</caption><thead><tr><th>Age Group</th><th>Count (approx.)</th></tr></thead><tbody><tr><td>< 35</td><td>200</td></tr><tr><td>>65</td><td>100</td></tr><tr><td>35-65</td><td>1500</td></tr></tbody></table>	Age Group	Count (approx.)	< 35	200	>65	100	35-65	1500	Ce graphique sert à identifier la catégorie d'âge des clients partis et permettra par la suite d'identifier un profil a risque sur les clients actuels						
Age Group	Count (approx.)															
< 35	200															
>65	100															
35-65	1500															
Objectif 1 : Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<p>Statut Marital des clients partis</p>  <table><caption>Statut Marital des clients partis</caption><thead><tr><th>Statut</th><th>Pourcentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>Célibataire</td><td>27,32%</td></tr><tr><td>Divorcé(e)</td><td>7,46%</td></tr><tr><td>Marié(e)</td><td>57,27%</td></tr><tr><td>Non connu</td><td>7,95%</td></tr></tbody></table>	Statut	Pourcentage	Célibataire	27,32%	Divorcé(e)	7,46%	Marié(e)	57,27%	Non connu	7,95%	Ce graphique sert à identifier le statut Marital des clients partis et permettra par la suite d'identifier un profil a risque sur les clients actuels				
Statut	Pourcentage															
Célibataire	27,32%															
Divorcé(e)	7,46%															
Marié(e)	57,27%															
Non connu	7,95%															
Objectif 1 : Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<p>Revenu Annuel des clients partis</p>  <table><caption>Revenu Annuel des clients partis</caption><thead><tr><th>Revenu</th><th>Pourcentage (approx.)</th></tr></thead><tbody><tr><td>€120K +</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>€40K - €60K</td><td>25,00%</td></tr><tr><td>€60K - €80K</td><td>22,00%</td></tr><tr><td>€80K - €120K</td><td>18,00%</td></tr><tr><td>Moins de €40K</td><td>15,00%</td></tr><tr><td>Non connu</td><td>12,00%</td></tr></tbody></table>	Revenu	Pourcentage (approx.)	€120K +	8,00%	€40K - €60K	25,00%	€60K - €80K	22,00%	€80K - €120K	18,00%	Moins de €40K	15,00%	Non connu	12,00%	Ce graphique sert à identifier le revenu Annuel des clients partis et permettra par la suite d'identifier un profil a risque sur les clients actuels
Revenu	Pourcentage (approx.)															
€120K +	8,00%															
€40K - €60K	25,00%															
€60K - €80K	22,00%															
€80K - €120K	18,00%															
Moins de €40K	15,00%															
Non connu	12,00%															

<p>Objectif 2 : en déduire des pistes d'analyse sur les raisons</p>	<p>Type de carte chez Primero</p>  <p>Legend: Client actuel (dark blue), Client perdu (light blue)</p>	<p>Ce graphique va permettre de mettre en avant les habitudes de choix de carte des clients de Primero Bank, notamment le fait que c'est la carte gratuite qui est prise</p>
<p>Objectif 2 : en déduire des pistes d'analyse sur les raisons</p>	<p>Durée d'engagement typique des clients</p> 	<p>Ce graphique va permettre de mettre en avant les habitudes de durée d'engagement typique des clients de Primero Bank, notamment le choix de 36 mois.</p>
<p>Objectif 2 : en déduire des pistes d'analysis sur les raisons</p>	<p>Montant crédit renouvelé</p>  <p>Legend: Client perdu (orange bars), Client actuel (blue line)</p>	<p>Ce graphique met en avant la forte proportion de crédit non renouvelé chez les clients partis et l'état actuel des crédits chez les clients actuels</p>
<p>Objectif 2 : en déduire des pistes d'analyse sur les raisons</p>	<p>Nombre d'interactions typique</p> 	<p>Ce graphique met en avant le faible nombre d'interactions entre la banque et leurs clients</p>

Objectif 3 :
Identifier la
proportion des
clients actuels qui
pourraient quitter
la banque.



Ce graphique permet
de mettre en avant le
nombre de personnes à
risque immédiat, afin de
pouvoir agir rapidement.