Rapport d’analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur		**Date**	
Nom du client	Primero Bank	**Sujet de l’analyse**	Vagues de départs

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, Platinium (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

Le client, Primero Bank, exerçant dans le domaine de la banque en ligne depuis 5 ans subit des vagues de départ de ses clients. Il souhaiterait comprendre les profils qui quittent la banque, en déduire les profils qui pourraient partir et obtenir un plan d’action pour éviter d’autres vagues de départs.

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 commerciale et son équipe.	
Objectif du rapport n° 1	Comprendre le profil type des clients qui quittent la banque.
Objectif du rapport n° 2	Identifier les habitudes d'utilisations des clients de la banque.
Objectif du rapport n° 3	Déduire parmi les clients actuels, les profils qui pourraient partir.

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° :
Niveau de diplôme	Les clients qui quittent ont le plus souvent un niveau d'étude élevé (Master et Doctorat)	1 & 3
Statut marital	Les clients mariés sont sensiblement plus enclins à quitter	1 & 3
Catégorie de revenu	Les clients qui quittent sont majoritairement les plus aisés (au delà de 40k€)	1 & 3
Type de carte	Les clients qui possèdent les cartes les plus premium sont ceux qui partent le plus (Platinum et Gold)	1 & 3
Nombre de mois inactifs	Les clients qui quittent sont env. 40% moins actifs que les clients qui restent	1
Nombre d'interactions	Les clients qui quittent effectuent presque 50% d'interactions en plus que les autres.	1
Montant crédit renouvelé	Le montant des crédits renouvelés est en moyenne presque 2 x inférieur chez les clients qui quittent	1
Nombre de transactions et util. moy CB	Les clients qui quittent effectuent significativement moins de transactions (1/3 de moins en moyenne) et utilisent pratiquement moitié moins leur CB	1

Nombre de transactions	Les clients effectuent en moyenne 69 transactions	2 & 3
Montant crédit renouvelé et utilisation CB	Les clients renouvellent leurs crédits et utilisent leur CB dans plus de 80% des cas	2 & 3
Nombre d'interactions	La majorité des clients effectue en moyenne moins de 3 interactions	2 & 3
Nombre de mois inactifs	Les clients sont rarement inactifs plus de 3 mois	2 & 3
Type de carte	La grande majorité des clients (plus de 9 sur 10) utilisent une carte Blue gratuite	2

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 Cerner la proportion de clients qui quittent la banque	**Visualisation 1** Graphique en secteur indiquant la part de clients qui partent sur l'ensemble des clients de la banque	Le graphique en secteur permet une visualisation rapide des proportions relatives des différentes catégories dans un ensemble de données. Un histogramme empilé 100% aurait aussi pu être utilisé mais est plus pertinent sur un plus grand nombre de catégories.
Objectif 1 & 3 Comparer le statut marital des clients qui quittent la banque vs ceux qui restent	**Visualisation 2** Histogramme empilé 100% présentant les proportions de statut marital pour chaque catégorie de client (actuel & perdu)	L'histogramme permet de visualiser des valeurs spécifiques dans différentes catégories. Lorsqu'elles sont empilées à 100%, elles permettent de comparer proportionnellement à un tout. 2 graphiques en secteur aurait

		également pu être utilisé mais la lecture m'aurait paru moins rapide.
Objectif 1 & 3 Comparer les catégories de revenus des clients qui quittent vs ceux qui restent	**Visualisation 3** Histogramme groupé affichant la proportion de clients perdus par catégorie de revenus.	Un histogramme groupé est utile pour comparer la distribution de plusieurs ensembles de données sur une même variable. Un affichage en barres groupées aurait également pu être utilisé (affaire de gout).
Objectif 1 & 3 Visualiser la répartition des crédits renouvelés	**Visualisation 4** Graphiques en anneau représentant les crédits renouvelés par tranches de 500€ selon le statut du client.	L'utilisation du graphique en anneau permet de comparer la ventilation des crédits par fourchette de montants sur l'ensemble des crédits. Un histogramme empilé 100% aurait également pu être utilisé mais aurait été moins impactant compte tenu du résultat obtenu.
Objectif 2 & 3 Visualiser le nombre de transactions selon la typologie client	**Visualisation 5** Cartes simples présentant le nombre de transactions moyennes selon le statut du client.	L'utilisation de cartes simples permet de mettre l'accents sur l'indicateur clé « Nombre de transactions » pour chaque typologie de client. Un graphique en jauge aurait pu être utilisé, mais s'utilise plutôt dans le cadre d'un objectif ciblé.