

**Situation :** La banque (l'ensemble des agences du bassin stéphanois) dans laquelle vous êtes chargé(e) d'études s'apprête à mettre en marché une nouvelle offre de crédit à la consommation sur le marché stéphanois. Le chef de produit, indécis sur plusieurs aspects du marketing stratégique de cette offre fait appelle à vous pour répondre à ses questions. Il s'interroge notamment sur le caractère approprié d'une mise en marché d'une offre différenciée (plusieurs offres proches mais avec des caractéristiques différentes et répondant aux attentes de segments de clients différents), sur la ou les cibles de l'offre et sur le potentiel de réussite d'une offre de crédit à la consommation auprès des clients actuels de la banque. Pour répondre à ses interrogations, vous avez mené une courte étude de marché **auprès d'un échantillon représentatif de la population stéphanoise**.

Le questionnaire est joint à ce document.

Répondez aux questions suivantes grâce aux analyses statistiques des réponses à votre questionnaire. La base de données est au format sphinx : « BD crédit à la consommation ». Veuillez à commenter et interpréter les résultats de vos analyses quand cela vous semble nécessaire. Votre travail doit déboucher sur des préconisations répondant aux interrogations du chef de produit.

**1. Quel est le profil socio-professionnel de la population stéphanoise d'après votre échantillon ?**

*Afin de faciliter les analyses et compte tenu de la taille restreinte de l'échantillon, les différentes catégories socio-professionnelles ont été organisées en 3 catégories selon leur niveau de revenu (CSP +, CSP =, CSP -).*

Comme l'échantillon est représentatif de la population mère, on peut dire que population stéphanoise est principalement composé de csp - ( qui sont sur représentés) et csp + sous représenté. Donc ville plutôt "pauvre".

Au seuil de confiance de 95%, il est possible d'affirmer qu'il y a 42% des habitants stéphanois qui appartiennent à une CSP-. Le test du Chi-deux d'ajustement indique qu'il y a parmi les Stéphanois une moins grande proportion de CSP +. En revanche, il n'est pas possible d'indiquer qu'il y a une plus grande proportion de Csp= .

**2. Estimez la part de marché de votre banque sur le marché stéphanois.**

La part de marché correspond à 30,4% donc les autres banques sont surreprésentés avec 69,6% des parts. PDM sur estimée car PDM très

Il est possible d'affirmer au seuil de confiance de 95% que la banque a une pdm de 30% sur le marché stéphanois. Cependant, cette part de marché ne permet pas de distinguer les clients dont nous sommes la banque principale de ceux dont nous sommes la banque secondaire. **Il y a une multi bancarisation des clients aujourd'hui, la part de marché est sans doute surestimée.**

**3. Les Stéphanois clients de votre banque ont-ils un profil socio-professionnel différent de celui des non clients ?**

Oui, le profil socioprofessionnel le plus présent pour les autres banques sont les CSP- (47,2%) et les CSP + (23,6%).

On peut constater que notre banque a en majorité des clients CSP = (58,7%) contrairement aux autres banques

**4. Existe-t-il une relation entre le profil socio-professionnel et le recours aux crédits à la consommation ?**

Il existe une différence statistique significative en termes de recours au crédit à la conso selon la csp. on remarque que ce sont plutôt les **CSP = qui ont le plus recours** au crédit à la conso  
On pourrait penser que les CSP + n'ont pas besoin de crédit à la consommation et que les **CSP - se voient pas accorder** de crédit à la consommation à cause de leur revenu trop faibles et leur taux d'endettement.

**5. Estimez la proportion de CSP = ayant déjà eu recours à un crédit à la consommation.**

44,3% des CSP = ont recours au crédit.

**6. Les clients de votre banque ont-ils plus recours au crédit à la consommation que les non clients ?**

Oui, nos clients ont plus recours au crédit que les autres (**63,5%**) tandis que dans les autres banques seulement **11,8 %** ont recours aux crédits.  
s'explique car majorité de csp=, donc ceux qui font des crédits

**7. Quels sont les principaux critères clés de choix d'un crédit à la consommation?**

Il y a le taux (2,19), la facilité de remboursement, la facilité d'obtention du crédit(1,6).

**8. Estimez l'intérêt des Stéphanois envers chacune des offres.**

$$I = \left[ m - (t(a) \times \sigma) / \sqrt{n}; m + (t(a) \times \sigma) / \sqrt{n} \right]$$

m = moyenne observée sur l'échantillon pour la variable concernée

$\sigma$  = l'écart - type observé sur l'échantillon pour la variable concernée

n = la taille de l'échantillon

t(a)= la valeur t pour le seuil de risque a choisi, sachant que :

- pour un seuil de confiance de 99%, soit seuil de risque 1%, t = 2,57
- Pour un seuil de confiance de 95%, soit un seuil de risque de 5%, t=1,96
- Pour un seuil de confiance de 85%, soit un seuil de risque de 15%, t= 1,28

	m	i
intérêt A	6,27	[5,99;6,54]
intérêt b	6,07	[5,73;6,40]

$I = [m - (t(a) \times \text{écart type}) / \text{racine de l'échantillon} ; m + (t(a) \times \text{écart type}) / \text{racine n}]$

**9. Au global, quelle serait l'offre préférée par la population stéphanoise ?**

En fonction des moyennes pour l'intention de souscription l'offre a serait choisie 5,62 de moyenne pour le a contre 5,49 pour le B

**10. La CSP entretient-elle une relation avec l'intérêt et l'intention d'achat envers les différentes versions du produit ?**

CSP + faiblement intéressé par les deux pas de recours au crédit à la conso

CSP - offre b

CSP = offre A

	intérêt A	intention A	Intérêt B	intention B	Décision
CSP +	3,05	2,37	2,15	1,9	Intérêt faible pour les 2 offres
CSP -	6,44	5,78	7,94	7,33	Offre B
CSP =	7,76	7,13	6,04	5,33	Offre A

**11. Existe-t-il un lien entre l'intérêt pour le produit et l'intention d'achat du produit ?**

Régression multiple intention souscrire A

en fonction de degrés d'intérêt A

0,95 coef corrélation

Le modèle rend compte de **88.09%** de la variance de la variable à expliquer.

pourcentage de variance = causalité très forte entre les deux

$$\text{intention souscrire A} = -0.36 + 0.95 * \text{degreinteretA}$$

**12. Compte tenu des informations fournies par vos analyses précédentes, que préconisez-vous au chef de produit ?**

	<b>CSP +</b>	<b>CSP =</b>	<b>CSP-</b>
<b>A</b>			
<b>B</b>			

Choisir strate  
en définir une (csp = )  
tri a plat raison du crédit