

PREMIERE PARTIE 12 pts

1.1 - Vous effectuerez une analyse de la situation de cette agence en soulignant les caractéristiques dominantes de ce point de vente. Quelle conclusion en tirez-vous ?- Annexe1 et 2

Implantation :

L'agence se situe au centre de la zone de chalandise à proximité du boulevard Amiral COURBET qui partage la zone de chalandise en son milieu. Cette zone est bordée au sud par un axe routier important la nationale 113. L'axe nord-sud permet de rejoindre le centre ville à partir de la N113.

ANALYSE EXTERNE :**Données démographiques**

La population de la zone de chalandise est en régression constante depuis le recensement de 1990 (- 7 %) avec des variations plus ou moins prononcées selon les quartiers :

Acacia : - 9,34 % Beaux-Arts : - 6,55 % Dutilleul : - 23, 2 %

Ainsi le quartier Dutilleul enregistre la plus forte régression de population avec - 23,2 % sur la période.

En revanche le quartier Chanterelle voit sa population augmenter de 33 % durant les 14 dernières années, les variations de population profitent donc au quartier Chanterelle.

La ZDC est essentiellement composée de migrants, en effet la part des actifs travaillant hors de la commune est largement supérieure aux constatations effectuées dans le département, 43 % des actifs empruntent donc un axe routier pour se rendre à l'extérieur de la ville

Les âges :

L'observation du tableau permet de vérifier un net vieillissement de la population et ce sur toutes les tranches d'âge, se pose alors la question du renouvellement du fonds de commerce.

Les revenus :

On constate sur les quartiers Acacias et Beaux-Arts, des revenus très voisins de ceux observés dans la zone de chalandise, cette dernière présente d'ailleurs une population avec des revenus nettement supérieurs à ceux constatés dans le groupe des agences locales ou dans la direction régionale. Il se dégage donc 3 tendances :

Les quartiers Acacia et Beaux-arts se situent dans la moyenne observée dans la zone de chalandise avec un potentiel en terme de revenus identique à la ZDC.

Le quartier Dutilleul présente des revenus nettement inférieurs

Le quartier Chanterelle offre des revenus particulièrement intéressants en terme de potentiel et se situe bien au dessus de la moyenne de la ZDC.

Données économiques et commerciales :

On remarque la présence de 7 guichets ou banques concurrentes sur le périmètre. En moyenne et après observation on peut dire qu'il y a 1 guichet concurrent pour 1945 clients dans la ZDC.

Il se dégage 2 tendances :

Les quartiers Acacia, Beaux-Arts, Dutilleul sont très voisins des valeurs normales du groupe d'agences locales et de la ZDC

Le quartier Chanterelle offre un guichet pour 3260 clients, ce qui en terme de potentialité en fait une zone privilégiée.

Les parts de marché :

La part de marché naturelle de la banque se situe à 7,5 %

Dans la zone de chalandise cette part s'élève à 6,2 % ce qui témoigne que l'on peut encore conquérir une clientèle potentielle.

Le quartier Dutilleul apparaît alors comme étant particulièrement saturé, et les perspectives en terme de conquête supplémentaire s'avèrent nulles.

En revanche notre faible part de marché sur le quartier Chanterelle témoigne d'un potentiel important ; on peut espérer conquérir au moins $(7,5 \% - 3,7 \%) = 3,8 \%$ de parts de marché supplémentaire, ce qui dans une perspective de croissance de la population au rythme actuel représenterait : $4950 * 0,80 = 3960$

Croissance de la population 2004/1999 = 17/6 % soit 4,4 % par an

Donc $3960 * 4,40 \% = 175$ clients supplémentaires par an.

On peut appliquer le même raisonnement pour le marché des professionnels, bien que les perspectives soient moins bonnes.

La diversité des services de proximité c'est-à-dire le nombre de commerces, administrations, La Poste etc... pour 1000 habitants est globalement inférieure à la zone de chalandise, le potentiel attractif le plus fort se situe au niveau du quartier Chanterelle.

ANALYSE INTERNE :

La clientèle :

Les PCS :

En termes de PCS, la clientèle de cette agence est relativement mieux représentée sur les catégories socio professionnelles à potentiel.

C'est le cas pour les PIS, les PI, les retraités, cette constatation vaut pour la zone de chalandise.

L'ensemble de la clientèle est assez active 58,3 % contre 42,8 % dans la ZDC.

La présence des ouvriers est faible.

L'ancienneté de relation :

A l'observation des données, on s'aperçoit que les nouveaux clients, ceux qui ont moins d'un an représentent 4,9 % de la clientèle de l'agence et 6 % de moins que dans le groupe.

Cette agence possède moins de nouveaux clients que le reste du groupe.

Les clients de plus d'un an et de moins de 5 ans représentent une part de 14,3 % et sont bien moins nombreux que ce que l'on constate dans le groupe.

En revanche le reste de la clientèle avec laquelle nous avons une ancienneté de relation supérieure à 5 ans représente plus de 80 % de la clientèle et donc nous faisons 12 % de mieux que le groupe des agences locales.

Nous conservons bien notre clientèle au-delà de 5 ans on constate donc une bonne fidélisation des clients.

Segmentation :

On constate une relative concentration de la clientèle autour de 2 pôles :

- les segments A et B sont sur représentés par rapport au groupe, il s'agit de clients avec des avoirs plutôt importants
- les segments D et E sont également sur représentés par rapport au groupe, il s'agit de clients plus modestes.

Cette agence possède donc beaucoup de clients qui utilisent faiblement leur CAV et qui ont des revenus moyens.

Provenance des clients migrants :

Les 413 clients migrants proviennent des villages aux alentours et empruntent prioritairement les axes D999 et N86 et dans une moindre mesure les axes N113 et D 127, tous les clients se rejoignent forcément dans le rond-point.

CONCLUSION :

Cette agence se situe sur une zone de population en régression et vieillissante, à l'exception du quartier Acacia, ce qui pose des problèmes en terme de renouvellement de clientèle. Les données économiques et commerciales traduisent un certain essoufflement, et 3 quartiers sur 4 présentent des parts de marché peu encourageantes.

Notre clientèle est essentiellement composée de PIS et PI par rapport au groupe des agences locales. Si notre clientèle est bien représentée sur le segment haut de gamme, il semble toutefois qu'une grande partie de la clientèle possède des avoirs contrôlés inférieurs au groupe.

Si cette agence paraît assez bien équiper sa clientèle en revanche, elle ne recrute pas assez, puisque seuls les clients > à 5 ans sont supérieurs au groupe.

Beaucoup de clients travaillent à l'extérieur de la ville, 413 habitent déjà à l'extérieur, ce qui induit un déplacement d'agence

L'agence « travaille » donc une clientèle existante et « cultive » assez bien son fonds de commerce sans faire trop de prospection en ignorant les mutations profondes du secteur, et sans se préoccuper du renouvellement du fonds de commerce

Il lui reste donc à prospecter et à « travailler » sur tous les segments de clientèle

1.2 – Un changement d'implantation de cette agence est-il souhaitable ? Si oui, indiquez et justifiez la nouvelle localisation.

Il semble en effet assez judicieux de déplacer l'agence. Les raisons :

- Peu de conquête de nouvelle clientèle
- Positionnée sur un secteur en perte de vitesse
- Zone de faible attractivité
- Axe de circulation à peu de passage
- Agence ancienne, bien que rénovée

Nouvelle localisation :

Sur le quartier qui offre le meilleur dynamisme soit le quartier Chanterelle

Plus près du rond-point à côté des commerces, en effet cette zone concentre tous les passages en provenance du sud, non seulement des clients mais aussi des prospects, la facilité de stationnement et les occasions d'être vu renforcent l'intérêt pour cette zone.

3/3

DEUXIEME PARTIE : 4 pts

2.1 – Commentez le ratio Commissions / Marge d'intermédiation de cette agence bancaire.

Ratio supérieur à ce qui est constaté dans le groupe et qui induit l'idée que cette agence équipe mieux ses clients que la moyenne du groupe.

2.2 - Expliquez en quoi la maîtrise du ratio Commissions / Marge d'intermédiation représente un enjeu important pour une agence bancaire.

Les commissions sont prélevées sur les opérations d'intermédiation bancaire, les moyens de paiement, l'activité financière, les incidents de paiement, les commissions rétrocedées...

La valeur ajoutée sur capitaux est constituée par la marge d'intérêt prélevée par la banque sur les ressources, ainsi que par la marge d'intérêt prélevée sur les emplois (ou remplois) de type crédit.

Ce ratio mesure l'importance des commissions générées par rapport à la marge d'intérêt sur ressources et emplois. Il permet de suivre l'évolution de l'activité commerciale pure de la banque, plus on se rapproche de la valeur 1 et + on tend vers l'équilibre entre les commissions très rémunératrices pour la banque, qui permettent de réaliser des opérations sans avoir de fonds propres, mais très sensibles à la conjoncture et la valeur ajoutée sur capitaux que l'on maîtrise plus difficilement car liée directement à l'environnement économique et juridique (taux de l'épargne contractuelle par exemple) mais qui permet de fidéliser dans le temps les clients par l'intermédiaire du crédit par exemple.

Comment améliorer ce ratio ? Indiquez également les moyens dont elle dispose pour améliorer ce ratio.

Augmenter les taux d'équipement de produits de la clientèle, proposer des produits à forte marge et générateurs de commissions, outre les actions commerciales classiques pour privilégier la vente de services commissionnés, une stimulation de la force de vente s'impose : formation, fixation d'objectifs, rémunération, challenge ...

TROISIEME PARTIE : 4 pts

Plan de contacts		
Client	Evènement	Objectif du rendez-vous et justification
M. & Mme MAERO	ANNIVERSAIRE DE LEUR ENFANT 12 ANS	Proposition de produits à destination des jeunes
BOLLO VINCENT	CREDIT IMMOBILIER ECHU	Epargne disponible, choix d'un placement, opportunité
NAULET SAMUEL	MOUVEMENT DEBITEUR EXCEPTIONNEL	Proposer découvert autorisé, voir l'augmenter, vérifier le caractère exceptionnel du débit, apprécier le risque
CLUZEL YVAN	DESEPARGNE	Acquisition ? ou modification du comportement bancaire ? Proposer de reconstituer une épargne à terme
GRANIER LOUIS	FORT MOUVEMENT CREDITEUR SUR LIVRET	Proposition de diversification d'épargne, en fonction des produits détenus
ARIAS MARIE	CREDIT IMMOBILIER SANS DOMICILIATION DE SALAIRE	Situation risquée. Contacter le client par tous les moyens, obtenir la domiciliation. Compte passif ? existe-t-il une épargne ? à surveiller