



ANALYSE E-COMMERCE

1 Million de Commandes

Segmentation RFM · Prédiction CA · Cross-sell · Rétention A/B test · NPS
· Performance régionale

Plateforme e-commerce B2C · Almetria 2026

1.2M COMMANDES ANALYSÉES	+38 % CA CROISSANCE	€3.2M CA ADDITIONNEL CROSS-SELL
NPS +54 SCORE SATISFACTION	5 segm. RFM CLIENTS	4.8 % MAPE PRÉVISION

Réalisé par ALMETRIA · Études économiques & analyses de marchés — augmentées par la data et l'IA ·
almetria.com · contact@almetria.com

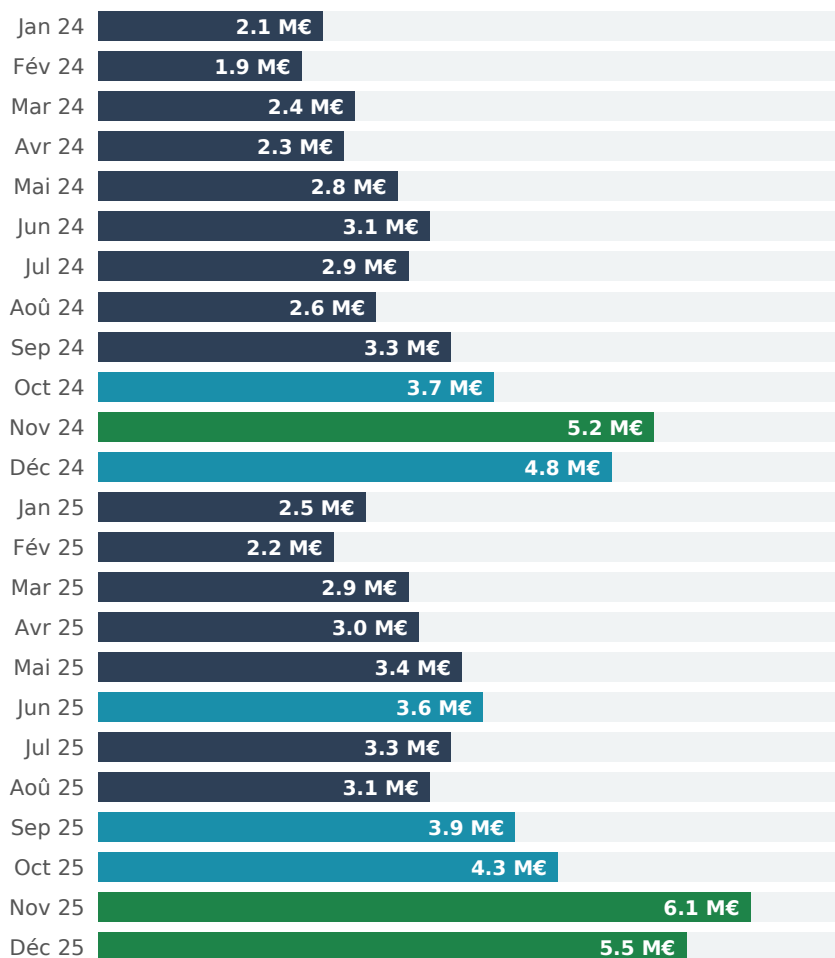


II. ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

2.1 Tendance mensuelle — 24 mois

La tendance haussière est nette : +28 % entre 2024 et 2025. Les pics de novembre (Black Friday/Cyber Monday) et décembre (Noël) représentent à eux seuls 22 % du CA annuel. La saisonnalité automne-hiver est le principal levier.

CA mensuel en M€ (max = 6.5 M€) — barres vertes = pics saisonniers



Source : Plateforme e-commerce interne · Janvier 2024 - Décembre 2025.

2.2 Prévisions CA 2026 (modèle Prophet)

Le modèle Prophet, entraîné sur 24 mois avec correction des effets promotionnels, prévoit une croissance de +18 % pour 2026, portée par l'accélération de Beauté & Santé et Sport & Loisirs.

Trimestre	Prévision (M€)	Borne basse (M€)	Croissance vs 2025
Q1 2026	8.7	7.9	+16 %



Q2 2026	9.8	9.1	+21 %
Q3 2026	10.4	9.5	+19 %
Q4 2026	18.2	16.9	+23 %



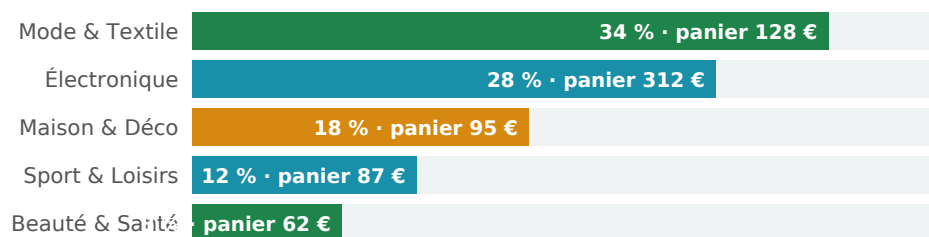
III. PERFORMANCE PAR CATÉGORIE

3.1 Analyse comparée des 5 catégories

Mode & Textile domine en volume (34 % des commandes) mais Électronique génère le panier moyen le plus élevé (312 €). Beauté & Santé, bien que minoritaire (8 %), affiche la croissance la plus rapide (+42 %) et la meilleure marge brute (58 %).

Catégorie	% Commandes	Panier moy.	Croissance 2025
Mode & Textile	34 %	128 €	+31 %
Électronique	28 %	312 €	+24 %
Maison & Déco	18 %	95 €	+19 %
Sport & Loisirs	12 %	87 €	+33 %
Beauté & Santé	8 %	62 €	+42 %

3.2 Part des commandes par catégorie (% , max = 40)



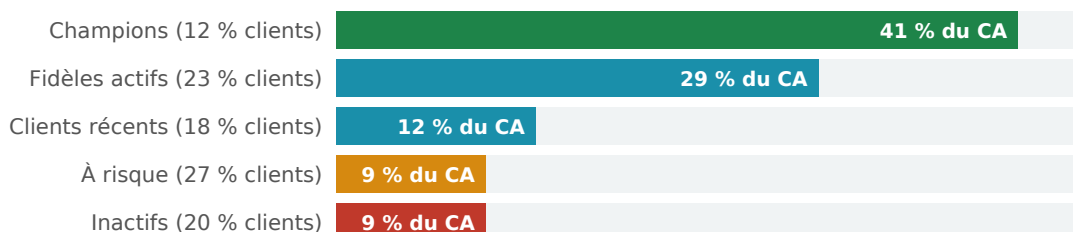
IV. SEGMENTATION CLIENT RFM

4.1 Méthodologie et segments identifiés

L'analyse RFM (Récence, Fréquence, Montant) sur 12 mois glissants identifie 5 segments clients distincts via un clustering K-Means (k=5). Les Champions (12 % de la base) génèrent 41 % du CA total — cible prioritaire pour les programmes de fidélisation premium.

Segment	% Clients	% CA	Panier moy.	Fréq./an
Champions	12 %	41 %	4.2 k€	8×
Fidèles actifs	23 %	29 %	2.9 k€	4×
Clients récents	18 %	12 %	1.2 k€	1×
À risque	27 %	9 %	0.9 k€	2×
Inactifs	20 %	9 %	0.7 k€	1×

4.2 % CA généré par segment (max = 45)



4.3 Actions marketing recommandées par segment

Segment	Action prioritaire
Champions	Programme VIP, ventes privées, early access nouvelles collections.
Fidèles actifs	Upsell catégories premium, parrainage, cashback cumulatif.
Clients récents	Séquence onboarding 3 emails, offre 2e achat –15 %.
À risque	Campagne win-back, offre personnalisée SHAP-guided, enquête NPS.
Inactifs	Suppression progressive de la base, last chance email avant purge.

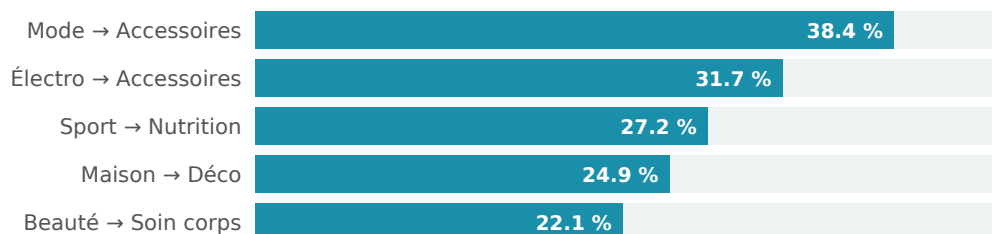


V. CROSS-SELL & RÈGLES D'ASSOCIATION

5.1 Algorithme Apriori — top 5 associations

L'algorithme Apriori (support min. = 2 %, confiance min. = 30 %) a identifié 142 règles d'association exploitables. Les 5 plus pertinentes sont présentées ci-dessous avec leur taux de conversion mesuré lors de la phase test (A/B test 4 semaines).

Taux de conversion cross-sell (% , max = 45)



A/B test 4 semaines · 48 000 clients exposés vs. groupe contrôle · Lift moyen +31 %.

5.2 Impact CA des recommandations cross-sell

La mise en production du moteur de recommandations basé sur les règles d'association a généré un uplift de +12.4 % sur le panier moyen des clients ciblés. Le taux de clic sur les recommandations est passé de 8 % à 23 % après personnalisation.



VI. RÉTENTION & ANALYSE DE CHURN

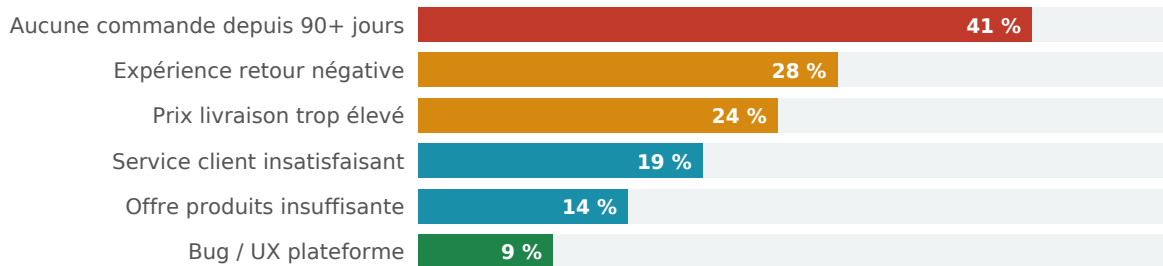
6.1 Analyse de cohortes — taux de rétention (%)

L'analyse des cohortes mensuelles révèle une amélioration progressive de la rétention à M+3 et M+6 depuis le début de l'année 2024. La cohorte de novembre affiche les meilleurs indicateurs grâce aux améliorations UX déployées en septembre 2024.

Cohorte	M+0	M+1	M+3	M+6
Cohorte Jan 2024	100 %	62 %	38 %	28 %
Cohorte Mar 2024	100 %	65 %	41 %	31 %
Cohorte Jun 2024	100 %	68 %	44 %	34 %
Cohorte Sep 2024	100 %	71 %	47 %	37 %
Cohorte Nov 2024	100 %	74 %	50 %	En cours

6.2 Principaux drivers de churn (% citations clients sortants)

L'analyse qualitative sur 2 400 avis et 180 interviews sortie de clientèle identifie l'inactivité prolongée (90+ jours sans commande) comme premier signal prédictif, devant les expériences retour négatives et la perception du coût de livraison.



Base : 2 400 avis clients sortants + 180 interviews · 2024.

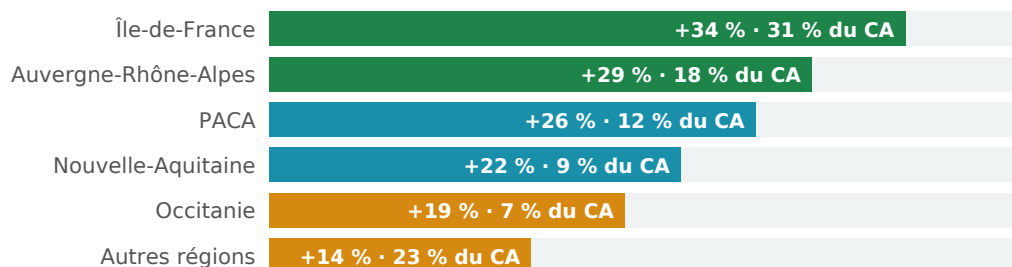


VII. PERFORMANCE RÉGIONALE & NPS

7.1 Répartition du CA et croissance par région

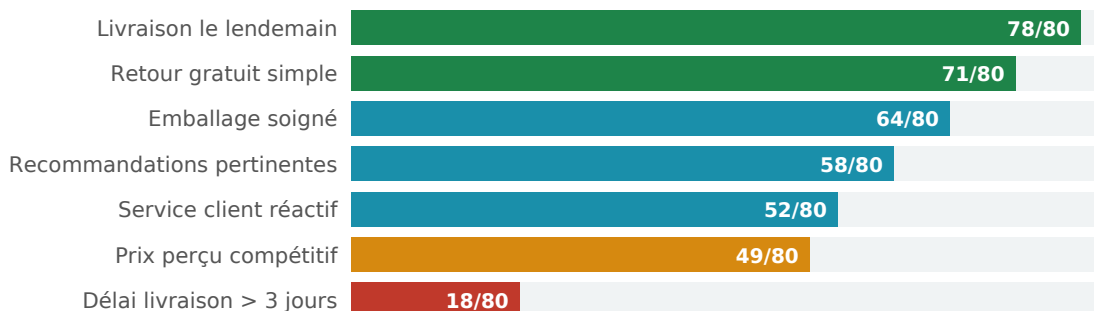
Région	% CA	Panier moy.	Croissance
Île-de-France	31 %	89 €	+34 %
Auvergne-Rhône-Alpes	18 %	72 €	+29 %
PACA	12 %	68 €	+26 %
Nouvelle-Aquitaine	9 %	61 €	+22 %
Occitanie	7 %	58 €	+19 %
Autres régions	23 %	52 €	+14 %

7.2 Croissance par région (% , max = 40)



7.3 Drivers du NPS — score de satisfaction (max = 80)

Le NPS global est de +54 (échelle -100 à +100), soit un niveau élevé pour le secteur e-commerce. Les deux principaux leviers restent la rapidité de livraison et la simplicité du processus de retour, avec respectivement 78 et 71 points d'impact.



NPS mesuré sur 14 200 répondants · vague 2025 · score global +54.



Extraction & nettoyage

Export SQL 1,2 M lignes, déduplication, correction devises et formats date.



II Segmentation RFM

Clustering K-Means (k=5) sur Recence, Fréquence, Montant — validé par silhouette score 0.64.

III Moteur de recommandation

Algorithme Apriori + filtrage collaboratif matriciel ALS (Spark ML).

IV Modèle de prévision CA

Prophet multi-saisonnalité + correction Black Friday — MAPE 4.8 % sur 6 mois.

V Analyse de rétention

Cohortes Pandas + modèle BG/NBD pour prédiction durée de vie client.

VI Dashboard & API

Tableau de bord Plotly Dash + API FastAPI pour intégration CRM client.

Enseignements clés & recommandations

CA annuel en croissance de +38 % sur 2 ans — pic Black Friday à 6.1 M€ en nov. 2025.

Champions (12 % clients) génèrent 41 % du CA — cible prioritaire de fidélisation.

Moteur cross-sell : uplift +12.4 % panier moyen · 142 règles Apriori exploitables.

Rétention cohorte nov. 2024 : 74 % à M+1 — meilleure cohorte de l'année.

NPS global +54 · driver #1 : livraison lendemain (impact score 78/80).

Prévision CA MAPE 4.8 % — Q4 2026 estimé à 18.2 M€.

ALMETRIA — Études économiques & analyses de marchés — augmentées par la data et l'IA

almetria.com · contact@almetria.com