

PARETO

Ou règle des 80 / 20

Wilfredo PARETO (1848-1923) a montré que dans une large majorité des situations, un petit nombre de facteurs a une influence majeure sur les résultats.

C'est la loi dite de Pareto des 80-20, où 20% des facteurs expliquent 80% des résultats.

C'est un outil de **visualisation, d'analyse** et d'**aide à la prise de décision**.

En soulignant la répartition des faits par **ordre d'importance**, il permet de **faire un choix** et de **concentrer l'action** autour des problèmes à traiter en **priorité**.

Il s'utilise pour des **données mesurables, quantitatives**.

Ce diagramme est élaboré en plusieurs étapes :

1- liste des problèmes ou des taches,

2- quantification de l'importance de chacun,

3- total de la quantification

4- détermination du pourcentage de chacun par rapport au total,

5- classement des pourcentages par valeurs décroissantes. La rubrique "divers" (si elle existe) doit toujours être en dernier rang,

	1	2	4	5	
Tache	Nombre	%	% cumulé		
1 2 rib et adresse	79353	33,68%	33,68%		80%
2 1 résiliation cp	46959	19,93%	53,61%		
3 Action/modification sur compte	46255	19,63%	73,24%		
4 Attestation	14056	5,97%	79,21%		
5 Demande de conseils/informations	11345	4,82%	84,02%		20%
6 réorientation du cr	11058	4,69%	88,72%		
7 Succession/nantissement/transfert	8375	3,55%	92,27%		
8 Dde remboursement frais/cotisation	2881	1,22%	93,49%		
9 DEJA TRAITE	2735	1,16%	94,65%		
10 Rachat/clôture (épargne,ass.vie)	2661	1,13%	95,78%		
11 Contestation d'achats	2324	0,99%	96,77%		
12 Réclamations	1982	0,84%	97,61%		
13 Calculs	1941	0,82%	98,43%		
14 CNIL	762	0,32%	98,76%		
15 financement (épargne ou express)	755	0,32%	99,08%		
16 Historique de compte	330	0,14%	99,22%		
17 3 resiliation suite mailing carte de fidelite	316	0,13%	99,35%		
18 carte pass visa	261	0,11%	99,46%		
19 Rendement Epargne	235	0,10%	99,56%		
20 Chèques impayés	225	0,10%	99,66%		
21 4 résiliations CPV	225	0,10%	99,75%		
22 coupons Epargne	180	0,08%	99,83%		
23 Recherches comptables	179	0,08%	99,91%		
24 Fiscalité	83	0,04%	99,94%		
25 Double domiciliation bancaire	81	0,03%	99,98%		
26 Suggestion client	24	0,01%	99,99%		
27 Loi Murcef art. 16	11	0,00%	99,99%		
28 COMPTE PASS -> EPARGNE PASS	11	0,00%	100,00%		
29 constitution PP	10	0,00%	100,00%		
3 TOTAL	235613	100,00%			

Ce diagramme est élaboré en plusieurs étapes :

- 1- liste des problèmes ou des tâches,
- 2- quantification de l'importance de chacun,
- 3- total de la quantification
- 4- détermination du pourcentage de chacun par rapport au total,
- 5- classement des pourcentages par valeurs décroissantes, la rubrique "divers" étant toujours en dernier rang,

6- représentation graphique. Il peut être complété par la, ou courbe de Pareto, dont les points sont déterminés par l'addition des valeurs des problèmes précédents, jusqu'à obtenir 100%.

