

La loi de Pareto : l'analyse de la clientèle

I - Définition

L'application de la loi de Pareto des 20/80 à l'analyse de la clientèle permet à l'assistant(e) de gestion de déterminer quels sont les clients les plus importants et d'évaluer la priorité des actions à mettre en place auprès d'eux. Ainsi, on peut en déduire que si 20 % des causes produisent 80 % des effets, il suffit de travailler sur ces 20 % pour influencer fortement le phénomène. La loi de Pareto est un outil efficace de prise de décision. L'objectif, lorsqu'on analyse une clientèle, est de définir que 80 % des ventes de la PME sont réalisées par 20 % des clients.

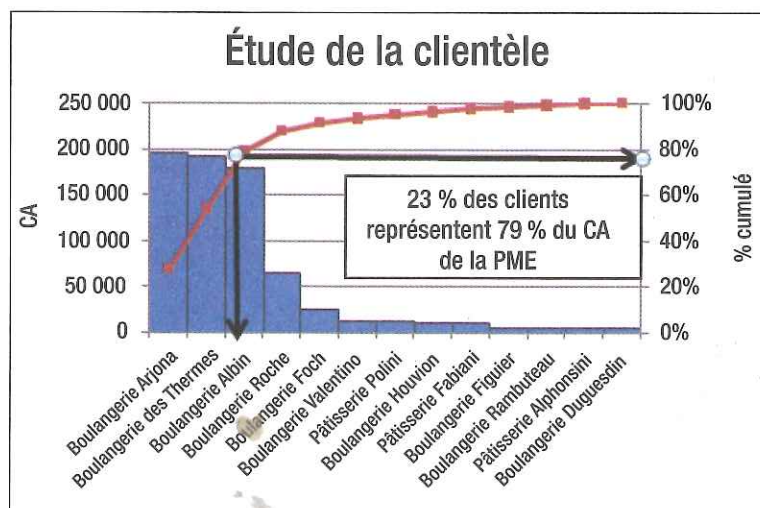
II - Méthode

Le graphique de Pareto est un histogramme qui peut aisément se réaliser sur un tableur de la façon suivante :

- classer le chiffre d'affaires réalisé par client en ordre décroissant ;
- calculer le pourcentage du chiffre d'affaires réalisé ;
- cumuler les pourcentages du chiffre d'affaires réalisé ;
- tracer un histogramme en sélectionnant le chiffre d'affaires par client et le pourcentage cumulé du chiffre d'affaires ;
- sélectionner dans la légende Série 2, puis dans le menu contextuel *Modifier le type de graphique* et choisir *Courbe* ;
- sélectionner la courbe ainsi obtenue et dans le menu contextuel, choisir *Mise en forme des séries de données* puis *Axe secondaire* ;
- utiliser l'onglet *Insertion*, groupe *Illustrations*, puis *Formes*, pour tracer les flèches des 20/80.



Exemple :



On constate que les principaux clients à satisfaire sont la boulangerie Arjona, la boulangerie des Thermes et la boulangerie Albin. Ils représentent 23 % de la clientèle et génèrent 79 % du chiffre d'affaires.