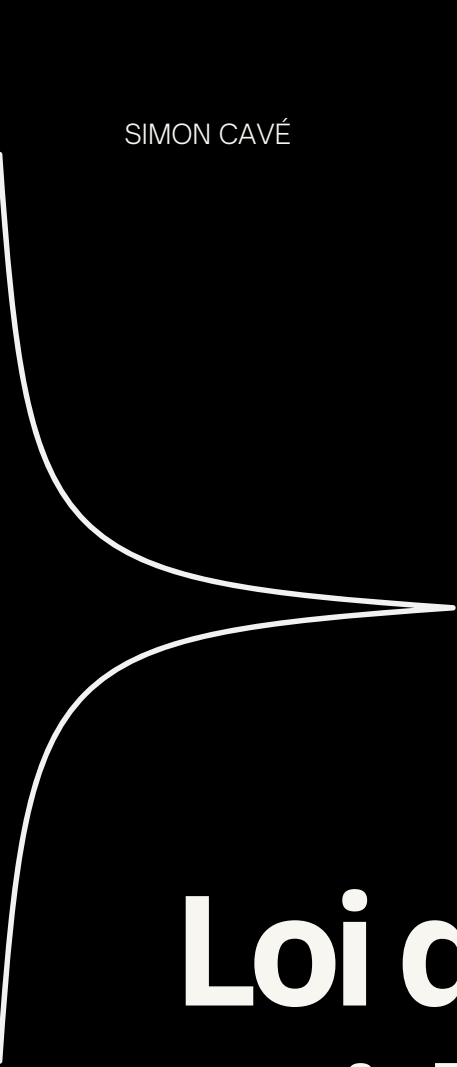
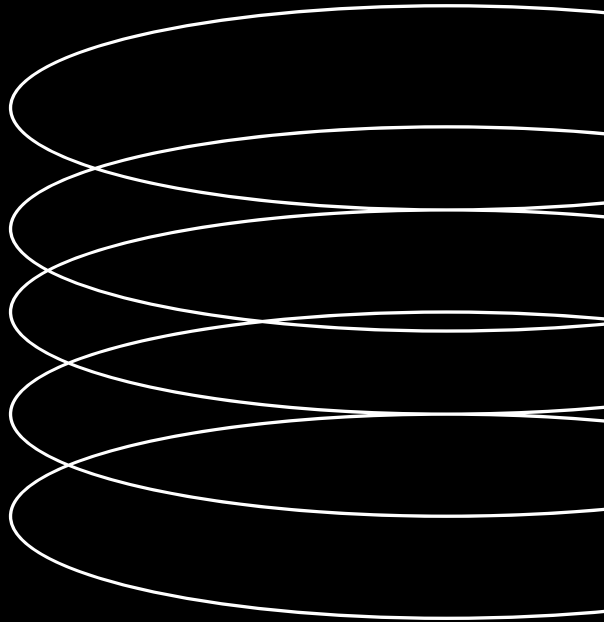




Loi de Pareto : Le guide complet de la règle des 80/20



Résumé :

- Le principe de Pareto nous rappelle que 80 % des conséquences sont provoquées par 20 % des causes.
 - La règle des 80/20 provient de Vilfredo Pareto, un économiste italien du XIXe siècle qui remarque que 80 % des richesses de son pays sont détenues par 20 % de la population.
 - La loi de Pareto n'est pas une loi à proprement parler, mais plutôt un principe qui permet de se rappeler que les choses sont rarement distribuées de façon égale.
 - Le diagramme de Pareto est un outil graphique qui permet de prioriser des éléments (tâches, idées, causes, problèmes) dans un ordre décroissant.
-

Au XIXe siècle, Vilfredo Pareto, un économiste et sociologue italien, étudie la répartition des richesses en Italie et remarque que 80 % des richesses sont détenues par 20 % de la population. Bien plus tard, Joseph Juran, un des fondateurs de la démarche qualité, reprend les travaux de Pareto et constate que cette règle des 80/20 s'applique également à bien d'autres domaines. Aujourd'hui, cette règle est connue sous le nom de loi de Pareto.

Dans ce guide, vous allez découvrir :

- Qu'est-ce que la loi de Pareto (ou règle 80/20) ?
- Comment appliquer la règle 80/20 avec le diagramme de Pareto ?
- Des exemples concrets du principe de Pareto
- Les limites de la loi de Pareto et les précautions à prendre

QU'EST-CE QUE LA LOI DE PARETO : DÉFINITION



La loi de Pareto ou règle des 80/20 nous rappelle que la plupart des choses dans la vie ne sont pas distribuées de manière égale et que 80 % des effets sont provoqués par 20 % des causes.

Par exemple :

- 80% des plantages de logiciels sont dus à 20 % des bugs
- 80% des coûts de stockage viennent de 20 % des articles en stock
- 80% des profits viennent de 20 % des produits ou services
- 80% des ventes viennent de 20 % des commerciaux

On l'appelle la loi de Pareto, mais on devrait plutôt parler d'observation ou de principe.

Une loi est une règle impérative qui s'applique à tous et en toutes circonstances. Ce n'est pas le cas de la "loi" de Pareto. Elle n'est pas impérative et encore moins universelle, contrairement à la loi de gravitation par exemple. Il y a de nombreux cas pour lesquels 80 % des effets ne sont pas provoqués par 20 % des causes.

Parfois, 20 % des bugs ne provoquent que 10 % des plantages, parfois 2 % des clients sont responsables de 30 % des plaintes, et parfois 8 % de ce que l'on fait nous apporte 60 % des résultats.

Il faut plutôt voir cette loi comme un principe, quelque chose qui nous rappelle que les choses sont rarement distribuées de façon égale et qu'il existe des façons d'optimiser notre vie et notre travail.

POURQUOI UTILISER LE PRINCIPE DE PARETO ?

Meilleure gestion du temps et des priorités

À l'heure où vous lisez ceci, vous avez certainement 1 000 choses à gérer. Seulement, vous ne pouvez pas tout faire, vos journées ne durent que 24 heures. Alors, comment décider efficacement de l'allocation de votre temps ? Comment savoir ce qui mérite votre attention ?

C'est là qu'intervient la règle des 80/20. Elle vous aide à distinguer l'essentiel de l'accessoire. En identifiant les 20 % de tâches qui génèrent 80 % de vos résultats, vous pouvez prioriser les activités importantes et minimiser ou déléguer les moins productives. Non seulement vous travaillez plus intelligemment, mais vous libérez aussi du temps pour les activités à plus grande valeur ajoutée.

Focus stratégique sur les contributeurs clés

Le principe 80/20 vous permet aussi de valoriser ce qui vous apporte les meilleurs résultats :

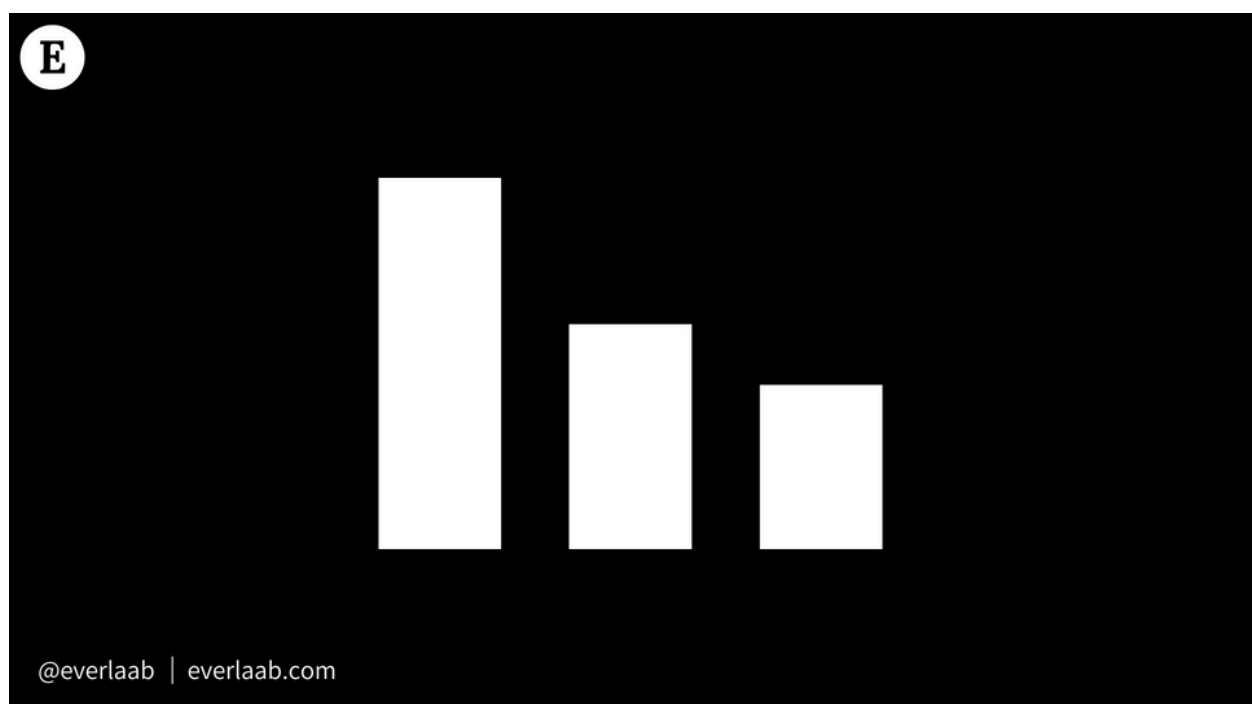
- Si vous constatez que 20 % de vos employés contribuent à 80 % des résultats de l'entreprise, vous pouvez les récompenser pour les garder motivés.

Le principe 80/20 vous permet aussi de valoriser ce qui vous apporte les meilleurs résultats :

- Si vous constatez que 20 % de vos employés contribuent à 80 % des résultats de l'entreprise, vous pouvez les récompenser pour les garder motivés.
- Si vous réalisez que 20% des bugs causent 80 % des plantages, vous pouvez vous concentrer sur ces bugs et réduire significativement vos coûts tout en améliorant l'expérience utilisateur.
- Si vous découvrez que 20% de clients génèrent 80 % du chiffre d'affaires, vous pouvez chercher à maximiser leur satisfaction en surdélivrant, et en les fidélisant.

Le principe de Pareto est bien plus qu'une simple observation statistique ; il s'agit d'une stratégie pragmatique pour accroître l'efficacité dans presque tous les aspects de la gestion quotidienne.

COMMENT APPLIQUER LA RÈGLE DES 80/20 AVEC LE DIAGRAMME DE PARETO ?



Vous pouvez appliquer le principe de Pareto de deux façons.

La première façon, comme on vient de le voir, consiste à utiliser la règle des 80/20 comme un modèle mental. C'est-à-dire comme un principe à conserver en tête pour détecter d'éventuelles opportunités d'optimiser les choses.

La deuxième façon est de suivre une approche plus méthodique en utilisant ce que l'on appelle le diagramme de Pareto.

Qu'est-ce que le diagramme de Pareto : définition

Le diagramme de Pareto est un outil graphique qui permet de prioriser différents éléments (tâches, idées, causes ou problèmes) dans un ordre décroissant.

Voyons comment en créer un étape par étape avec Excel ou Google Sheets.

Étape 1 : Listez les critères d'appréciation

La première étape pour construire un diagramme de Pareto est de lister vos critères d'appréciation, c'est-à-dire tous les éléments que vous cherchez à évaluer.

Pour cet exemple, on va partir du principe que que vous cherchez à déterminer l'approche de prospection qui fonctionne le mieux pour vous. Vous commencez par lister toutes les actions que vous avez entreprises au cours de ces derniers mois pour trouver des clients. Ces actions sont vos critères d'appréciation.

Critères d'appréciation
Prospection email
Prospection téléphonique
Site internet
Événement
Partenariat

Étape 2 : Quantifiez chaque critère d'appréciation

Associez une quantité à chaque critère d'appréciation. Dans le cadre de la prospection, il pourrait s'agir du nombre de clients obtenus grâce à chaque action de prospection. Par exemple si vous avez réussi à obtenir 29 clients grâce à la prospection par email, vous mettrez 29 en face de "prospection par email".

Critères d'appréciation	Nombre de clients
Prospection email	29
Prospection téléphonique	5
Site internet	2
Événement	12
Partenariat	8

Une fois que vous avez quantifié vos critères d'appréciation, vous les trie par ordre décroissant.

Critères d'appréciation	Nombre de clients
Prospection email	29
Événement	12
Partenariat	8
Prospection téléphonique	5
Site internet	2

Puis, vous calculez le nombre total de clients.

Critères d'appréciation	Nombre de clients
Prospection email	29
Événement	12
Partenariat	8
Prospection téléphonique	5
Site internet	2
Total	56

Étape 3 : Calculez les pourcentages

Calculez le pourcentage que représente chaque critère d'appréciation par rapport au total.

Pour la prospection par email, faites $29/56 = 51,79\%$, pour l'événement $12/56 = 21,43\%$, pour le partenariat $8/56 = 14,29\%$...

Critères d'appréciation	Nombre de clients	Pourcentage
Prospection email	29	51.79%
Événement	12	21.43%
Partenariat	8	14.29%
Prospection téléphonique	5	8.93%
Site internet	2	3.57%
Total	56	

Etape 4 : Calculez les pourcentages cumulés

Additionnez le pourcentage du critère au pourcentage cumulé du critère de la ligne précédente :

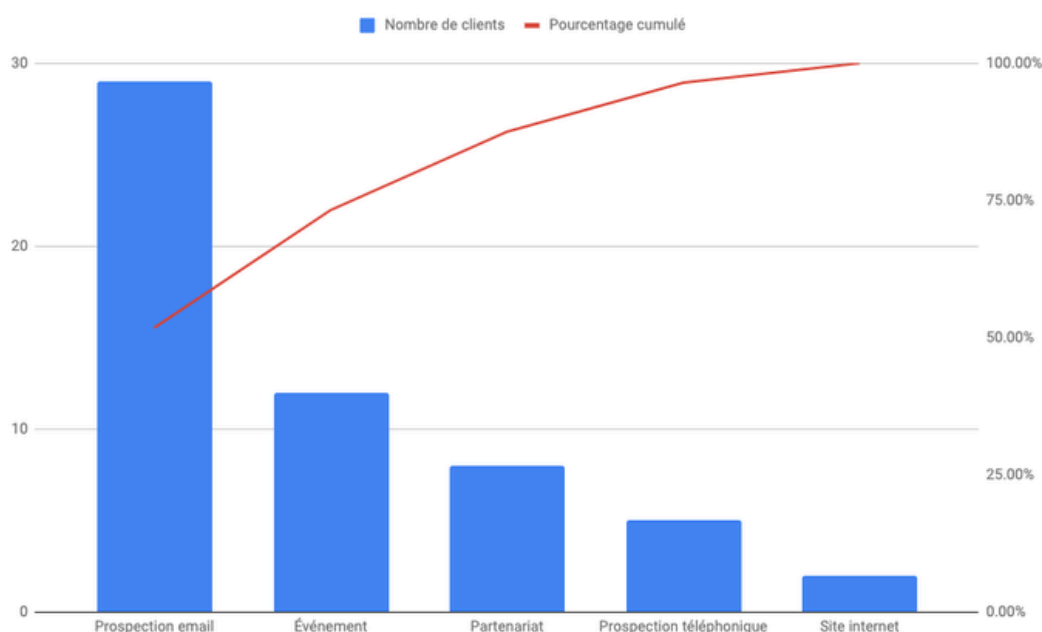
- Prospection par email : 51,79 % (aucun critère ne le précède, donc aucun calcul)
- Événement : 51,79 % + 21,43 % = 73,21 %
- Partenariat : 73,21 % + 14,29 % = 87,50 %
- Prospection téléphonique : 87,50 % + 8,93 % = 96,43 %
- Site internet : 96,43 % + 3,57 % = 100 %

Critères d'appréciation	Nombre de clients	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Prospection email	29	51.79%	51.79%
Événement	12	21.43%	73.21%
Partenariat	8	14.29%	87.50%
Prospection téléphonique	5	8.93%	96.43%
Site internet	2	3.57%	100.00%
Total	56		

Étape 5 : Créez le diagramme de Pareto

Il ne vous reste maintenant plus qu'à créer votre diagramme. Je vous montre [ici comment faire sur Google Sheets en 40 secondes](#).

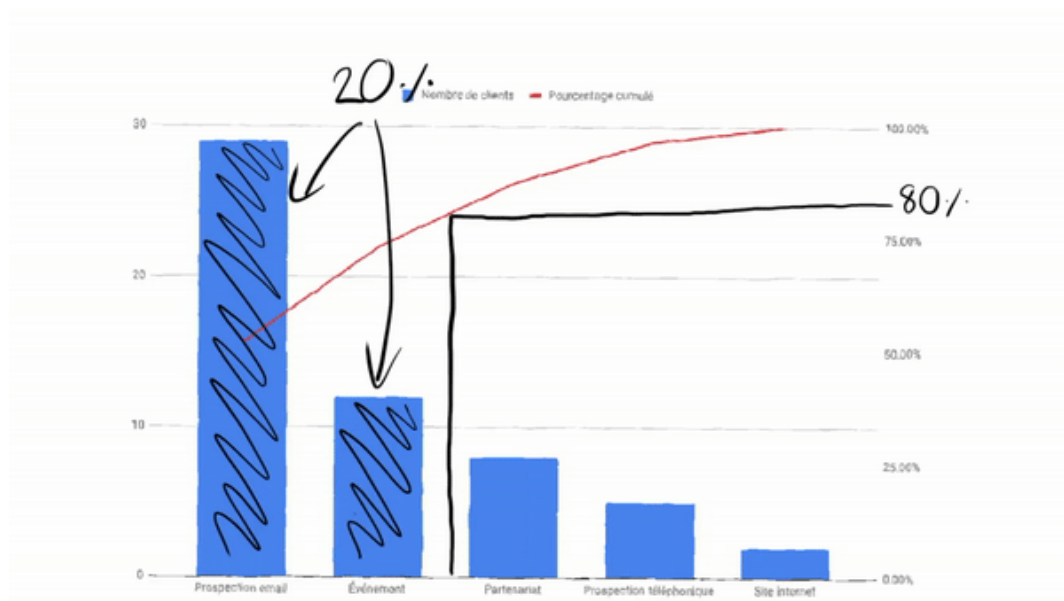
Vous obtenez alors le diagramme suivant.



Etape 6 : Faites une analyse de Pareto

Alors comment lit-on ce diagramme ? Et quelle conclusion peut-on en tirer ?

Pour le savoir, tracez une ligne en partant des 80 % sur l'axe des ordonnées à droite jusqu'à ce que l'on atteigne la ligne de pourcentage cumulé en rouge, puis tracez une ligne vers le bas.



Tout ce qui se trouve à gauche de la ligne correspond aux "20 %". Ce sont les actions de prospection qui fonctionnent le mieux.

D'après le diagramme, vous devriez vous concentrer sur la prospection par email et les événements.

Comment créer un diagramme de Pareto avec ChatGPT ?

Voici le prompt

Ta tâche est de créer un diagramme de Pareto.

Je veux que tu me poses une série de questions. Attends que je te donne ma réponse avant de me poser la question suivante.

Suis ces Étapes :

Étape 1 : Commence par me demander : « Pour quelle raison cherchez-vous à créer un diagramme de Pareto ? (Exemple : Je cherche à créer un diagramme de Pareto pour déterminer les 20% des approches de prospection qui m'apportent 80% de mes clients.) »

Étape 2 : Demande-moi quels sont les critères d'appréciation que je cherche à évaluer. Pour cela, utilise la réponse que je t'ai donnée à l'Étape 1 pour formuler ta question. Par exemple : « Quelles sont les approches de prospection que vous avez testées ? »

Étape 3 : Présente les critères d'appréciation dans un tableau d'une colonne avec écrit en gras dans la première ligne « Critères d'appréciation » et demande-moi si je n'ai rien oublié dans ma liste de critères. Si j'ai oublié quelque chose, ajoute-le au tableau, sinon passe à l'Étape suivante.

Étape 4 : Quantifie chaque critère d'appréciation en me posant une succession de questions. Par exemple, dans le cadre de la prospection, tu me demanderais : « Combien de clients avez-vous réussi à obtenir avec la prospection par email ? » ensuite « Combien de clients avez-vous réussi à obtenir avec la prospection téléphonique ? » et ainsi de suite pour chaque critère.

Étape 5 : Crée un tableau de 4 colonnes :

Dans la colonne 1, ajoute tous les critères d'appréciation par ordre décroissant en fonction de leur quantité.

Dans la colonne 2, ajoute la quantité pour chaque critère d'appréciation (tu trouveras ces quantités dans mes réponses à l'Étape 4).

Dans la colonne 3, ajoute le pourcentage que représente chaque critère par rapport à la quantité totale.

Dans la colonne 4, ajoute le pourcentage cumulé. Pour cela, additionne le pourcentage du critère au pourcentage cumulé du critère de la ligne précédente.

Étape 6 : Crée un diagramme de Pareto avec toutes les informations fournies.

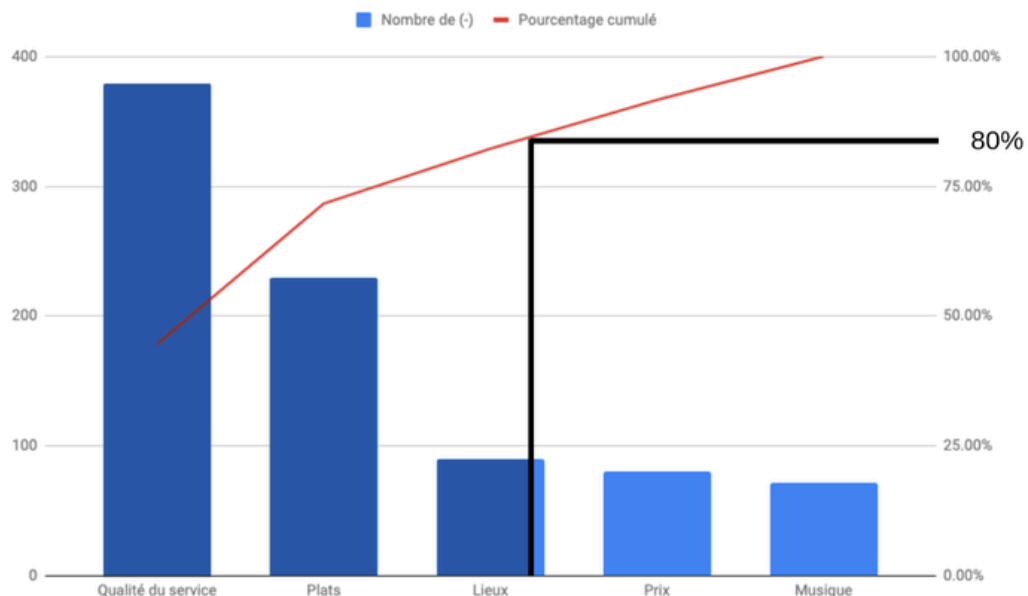
Étape 7 : Aide-moi à comprendre ce diagramme au regard de l'objectif que je t'ai fourni à l'Étape 1.

PRINCIPE DE PARETO : EXEMPLES

Exemple 1 du principe de Pareto : Le restaurateur

Un restaurateur cherche à évaluer la satisfaction de ses clients. Il veut découvrir les points sur lesquels il peut s'améliorer. Il envoie un questionnaire à ses clients et récupère 810 retours. Dans ce questionnaire, il demande de mettre un (+) à côté de ce que les clients ont apprécié et un (-) à côté de ce qui leur a déplu. Une fois les réponses récoltées, le restaurateur regarde les points négatifs et compte le nombre de fois où apparaissent les (-) pour chaque critère, puis il construit le diagramme.

Critères d'appréciation	Nombre de (-)	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Qualité du service	379	44.59%	44.59%
Plats	230	27.06%	71.65%
Lieux	90	10.59%	82.24%
Prix	80	9.41%	91.65%
Musique	71	8.35%	100.00%
Total	850		



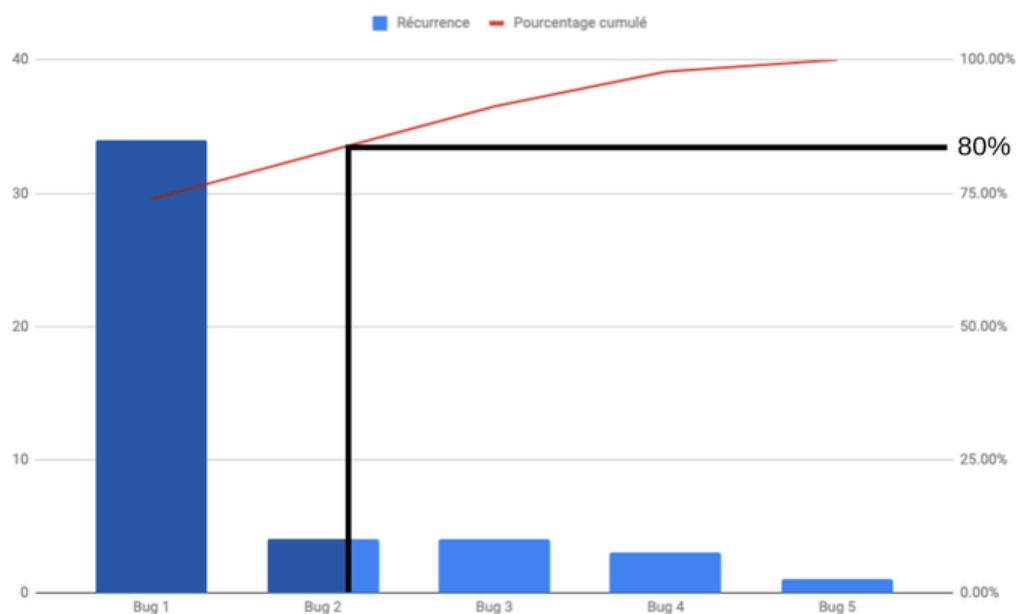
D'après le diagramme, le restaurateur devrait donc se concentrer en priorité sur l'amélioration de la qualité du service, des plats et aussi en partie des lieux.

Exemple 2 du principe de Pareto : Le Développeur Web

Un développeur web veut prioriser la correction de bugs. Il décide de lister tous les bugs qui ont été remontés ces trois derniers mois et de calculer leur récurrence (c'est-à-dire le nombre de fois que le même bug a été remonté).

Voici à quoi pourrait ressembler le diagramme de Pareto dans ce cas de figure.

Critères d'appréciation	Récurrence	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Bug 1	34	73.91%	73.91%
Bug 2	4	8.70%	82.61%
Bug 3	4	8.70%	91.30%
Bug 4	3	6.52%	97.83%
Bug 5	1	2.17%	100.00%
Total	46		



On voit très clairement ici que le bug qui devrait être corrigé en priorité est le bug 1, suivi du bug 2.

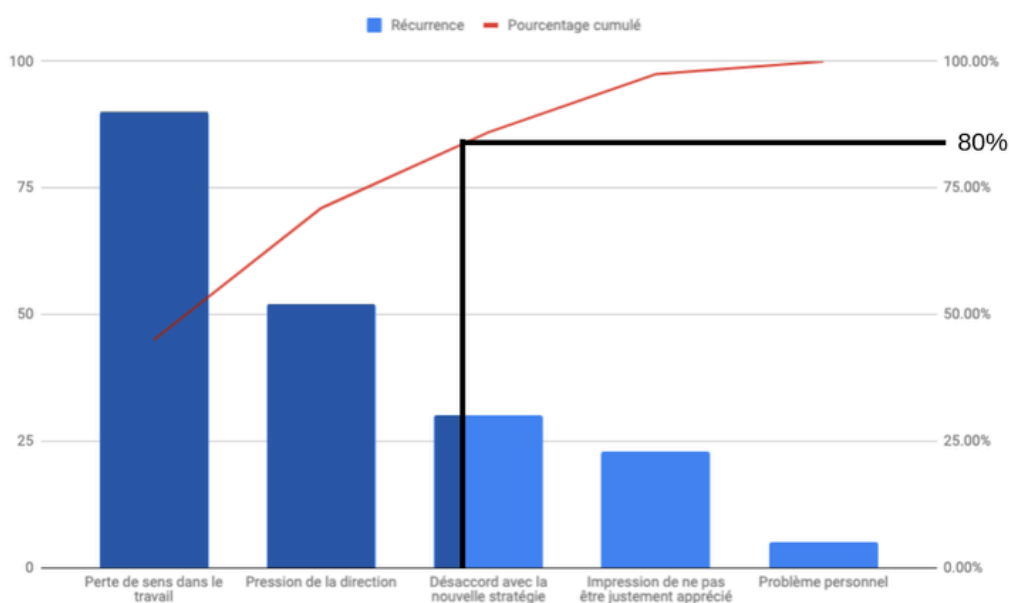
Exemple 3 du principe de Pareto : Le Directeur RH

Un directeur RH observe une perte de motivation chez les employés de l'entreprise. Il veut comprendre pourquoi. Il envoie donc un questionnaire anonyme à chaque employé et leur demande de classer les critères suivants par ordre d'importance :

- Problème personnel
- Perte de sens dans le travail
- Pression de la direction
- Désaccord avec la nouvelle stratégie
- Impression de ne pas être justement apprécié

Il calcule ensuite le nombre de fois que chaque critère apparaît en premier. Si, par exemple, il constate que sur 200 employés, 52 mettent en premier "pression de la direction", il mettra 52 à côté de ce critère.

Critères d'appréciation	Réurrence	Pourcentage	Pourcentage cumulé
Perte de sens dans le travail	90	45.00%	45.00%
Pression de la direction	52	26.00%	71.00%
Désaccord avec la nouvelle stratégie	30	15.00%	86.00%
Impression de ne pas être justement apprécié	23	11.50%	97.50%
Problème personnel	5	2.50%	100.00%
Total	200		



D'après le sondage, le département RH devrait donc travailler en priorité sur la perte de sens dans le travail des employés puis sur la pression de la direction et aussi en partie sur le désaccord avec la nouvelle stratégie d'entreprise.

Maintenant que vous comprenez bien comment fonctionne le principe de Pareto et comment l'appliquer, on va voir qu'il existe tout de même quelques limites et précaution à prendre

LES LIMITES DU PRINCIPE DE PARETO ET LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE

Limite 1 : On ne dispose pas toujours de toutes les informations

Le principe de Pareto assume que l'on dispose de toutes les informations pour faire notre analyse or ce n'est pas toujours le cas.

Admettons que vous dirigiez une entreprise et que vous vouliez savoir où investir votre temps et votre argent de la meilleure façon possible. Après avoir construit le diagramme de Pareto, vous constatez que 80% de votre CA provient de 20% de vos publicités Facebook. A côté de ça, vous écrivez des articles sur le blog de votre entreprise chaque semaine depuis 3 mois et vous constatez que cet effort ne fait aucune différence en terme de CA.

Si vous appliquez strictement le principe de Pareto, vous déciderez sans doute d'arrêter de bloguer pour ne vous concentrer que sur les publicités.

C'est un problème parce que si vous prenez cette décision, non seulement vous dépendrez en très grande partie de Facebook pour générer votre CA mais surtout vous ne prendrez pas en compte l'équation temps dans votre analyse.

Le blogging prend du temps. Sur le court terme, il peut sembler que ce soit une perte de temps surtout quand vous le regardez à la lumière du 80/20. Mais si vous faites preuve de patience et de persévérance vous verrez très souvent que le contenu est un des meilleurs canaux pour acquérir des clients à moindre coût sur le long terme.

En somme le principe de Pareto est un bon moyen d'analyser une situation à un instant T mais attention à ne pas vous baser uniquement dessus pour prendre vos décisions. Prenez aussi en compte le facteur temps et le facteur risque.

Limite 2 : Attention au marteau de Maslow

Le marteau de Maslow consiste à dire que :

Si le seul outil que vous avez est un marteau, vous tendez à voir tout problème comme un clou.

Ce que cela signifie pour le principe de Pareto c'est qu'une fois qu'on le connaît, on peut être tenté de l'appliquer partout même quand ce n'est pas nécessaire. On peut même parfois aller jusqu'à "tordre" la réalité pour la conformer à ce principe.

Mais dans les faits, il y a des choses qui ne méritent pas d'être optimisées ou des situations pour lesquelles, le modèle ne fonctionne pas. Pour faire un bon gâteau vous avez besoin d'oeufs, de sucre, de farine et de beurre. Vous pourriez dire que 80% du goût du gâteau provient de 20% d'ingrédients mais si vous laissez de côté un des ingrédients, vous découvrirez rapidement que 100% des ingrédients sont nécessaires et que ça n'a aucun sens d'essayer de déterminer quels ingrédients sont les plus importants

Limite 3 : Ne cherchez pas le 100%

On comprend souvent mal le principe de Pareto. On croit que 20% doit forcément résulter en 80% d'effets parce qu'on pense que l'on doit obtenir la somme rondelette de 100%. Mais ces 2 pourcentages sont indépendants comme on l'a vu.

20% des produits vendus sur un site ecommerce par exemple peuvent très bien générer 40% de ventes, 50%, 70% voir même 100%. Il est tout à fait possible que 80% de produits ne soit jamais vendu et que 20% génère la totalité du chiffre d'affaire 3. Et quand on fait 20+100 on voit bien que ça ne fait pas 100%. Traitez donc les 2 pourcentages indépendamment cela vous évitera d'être trop optimiste ou trop pessimiste.

CONCLUSION

Les effets résultants de nos efforts, investissements, problèmes, bugs... sont rarement répartis de façon égale comme on l'a vu. Le principe de Pareto est là pour nous le rappeler.

La règle des 80/20 est un bon modèle mental à garder en tête. Bien qu'approximatif, il nous rappelle qu'il y a toujours un moyen d'optimiser les choses.

Pour appliquer ce principe, il vous suffit de créer le diagramme de Pareto en suivant les étapes :

- Etape 1 : Listez les critères d'appréciation
- Etape 2 : Quantifiez le critère d'appréciation
- Etape 3 : Calculez les pourcentages
- Etape 4 : Calculez les pourcentages cumulés
- Etape 5 : Créez le diagramme de Pareto
- Etape 6 : Tirez une conclusion