

# COMMENT REALISER UNE ETUDE STATISTIQUE DES OPERATIONS AU PLOT?

## 1 définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

- Vous cherchez à quantifier les différentes opérations au plot d'accueil

## 2 Recherches préalables

- il faut vous **procurer la fiche de poste « chargé d'accueil »** en agence bancaire. Vous découvrirez alors toutes les tâches que peut effectuer un chargé d'accueil ! Recherche sur internet

- vous recherchez ensuite sur internet ou en interne les principales raisons qui poussent les clients à venir au plot d'accueil

## 2 concevoir une grille de collecte des informations

- créez une grille de collecte des informations : les raisons en lignes (prévoyez des lignes vides afin de rajouter des raisons que vous auriez oubliées !) et en colonnes (= critère de segmentation) les tranches d'âges ou de sexe ou autres. Puis sous forme de buchettes collectez les observations

## 3 stockage et traitement des informations

Sous Excel

### 3-1 Traitement des raisons

Le traitement consiste à calculer les %, à trier les raisons (tâches) par ordre décroissant, à calculer les % cumulés et à identifier la répartition en «20/80 » ou en « A/B/C »

Après avoir identifié les principales raisons « A » ou « 20/80 » alors vous calculerez si il y a une différence de comportement en fonction du critère de segmentation que vous aviez sélectionné (âge ou sexe ou autre ...)

Pour effectuer les calculs complexes du  $\chi^2$  → voir TP sous Excel (le calcul du  $\chi^2$  ne concerne QUE les principales raisons)

TACHES	NOMBRE		
	FEMME	HOMME	TOTAL
Retraits	23	26	49
Dépôts	16	21	37
Virements internes	9	5	14
Virements externes	8	9	17
Prises de rdv	5	3	8
Relevés de compte	4	8	12
Retraits carte bleue	8	5	13
Retraits chéquier	10	7	17
Ouvertures de compte	4	3	7
Clôtures de compte	2	2	4
Opérations de change	3	0	3
Renseignements	5	3	8
Oppositions perte/vol	6	4	10
Changements d'adresse	2	4	6
Renouvellement chéquier/carte	11	9	20
Commandes de carte (€)	2	1	3
Commandes chèques de banque	1	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>113</b>	<b>232</b>
Actions générant du PNB →			



Effectif Réel				
Sexe	Retrait Chéquier	Retrait d'Espèces	Depôts de chèque	Total
Homme	60	63	36	159
Femme	69	42	48	159
Total	129	105	84	318

  

Pourcentage théorique				
Sexe	Retrait Chéquier	Retrait d'Espèces	Depôts de chèque	Total
Homme	20,28%	16,51%	13,21%	50,00%
Femme	20,28%	16,51%	13,21%	50,00%
Total	40,57%	33,02%	26,42%	100,00%

  

Effectif théorique				
Sexe	Retrait Chéquier	Retrait d'Espèces	Depôts de chèque	Total
Homme	64,5	52,5	42	159
Femme	64,5	52,5	42	159
Total	129	105	84	318

  

Ecart				
Sexe	Retrait Chéquier	Retrait d'Espèces	Depôts de chèque	Total
Homme	0,31	2,1	0,86	3,27
Femme	0,31	2,1	0,86	3,27
Total	0,63	4,2	1,71	6,54

  

Formule :  $\frac{((\text{Réel}-\text{Théorique})^2)}{\text{Théorique}}$

  

Table de Khi 2	
Valeur = (Nombre de lignes -1) * (nombre de colonnes -1)	
V = (2-1)*(3-1)	Annexe comparaison table $\chi^2$
V = 1*2	à 95% de fiabilité la valeur critique est de 5,99
V = 2	

  

Si le  $\chi^2$  calculé > à la Valeur critique = Différence dans le comportement

  

6,54 > 5,99 il y a une légère différence de comportement entre H & F

### 3-2 Comparaison avec la fiche de poste (2016→)

Effectivement vous pouvez comparer la liste de vos tâches avec celle de la « fiche de poste ». Vous constaterez qu'il y a des tâches que vous ne faites pas ou que vous ne faites plus au plot d'accueil

### 3-3 Identification des tâches qui génèrent du PNB

Parmi les tâches que vous avez effectuées certaines génèrent du PNB. Lesquelles ? Avec quelle fréquence ? Estimation du PNB ?



#### 4 Analyse et préconisations

Concluez à l'homogénéité ou à l'hétérogénéité des comportements.

- Proposez en conséquence un ou plusieurs plan(s) d'actions destiné(s) à apporter les solutions qui permettront de diminuer les opérations au plot d'accueil. Vous pourrez ainsi vous consacrer professionnellement à des opérations à plus forte valeur ajoutée !
- Expliquez pourquoi certaines tâches ont tendance à disparaître au plot d'accueil
- Commenter le PNB que vous avez collecté à au plot d'accueil et concluez sur l'intérêt économique de cet emploi (voir les évolutions sur internet)

