

ÉTUDE DE CAS

BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE



BANQUE POPULAIRE
ATLANTIQUE

BANQUE & ASSURANCE

COMMENT LE DÉPARTEMENT
QUALITÉ GAGNE DU TEMPS
POUR ANALYSER SES DONNÉES ?

VÉRONIQUE ROTTIER

Responsable Qualité
Banque Populaire Atlantique

DANS QUEL CONTEXTE AVEZ-VOUS TRAVAILLÉ AVEC MATLO ?

Au Département Qualité, nous réalisons de façon récurrente des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients internes et externes afin d'identifier nos axes de progrès et travailler sur des actions d'amélioration pour répondre au plus près des attentes de nos clients. Nous menons régulièrement deux types d'enquêtes :

- des enquêtes en interne, appelées Réseau Siège, pour évaluer la qualité des prestations que le siège livre à son réseau d'agences,
- et des enquêtes post entretien clients destinées à mesurer la satisfaction de nos clients sur la qualité des services offerts.

Aujourd'hui, nous restituons nos données via Excel mais nous souhaitons trouver un outil plus dynamique et plus convivial pour donner envie aux équipes de s'approprier autrement les données.



Nous souhaitons trouver un outil plus dynamique et plus convivial qu'Excel.



Lors d'une conférence en octobre 2016 sur le Big Data organisée par l'Ecole de design Nantes Atlantique chez Banque Populaire Atlantique, nous avons été séduits par des exemples de restitution et de visualisation de données et cela nous a donné envie d'investiguer dans ce domaine. C'est dans ce contexte que nous avons rencontré Matlo.

COMMENT AVEZ-VOUS MIS EN PLACE MATLO POUR RÉPONDRE À VOTRE PROBLÉMATIQUE ?

Un premier échange avec Thomas Busson, Président de Matlo, a eu lieu rapidement après cette conférence, cela tombait bien car nous pouvions ainsi tester le logiciel avec notre enquête Réseau Siège lancée auprès de plus de 1 000 conseillers d'agences.



Comme des poupées russes, Matlo permet de zoomer dans les données.



Les données collectées sont denses et concernent aussi bien des données quantitatives (appréciation de la satisfaction avec des notes réparties de 1 à 10) que des données qualitatives (verbatim pour expliciter la note). Après avoir importé les 3 100 réponses collectées dans Matlo, nous avons été accompagnés par Thomas Dupeyrat, Directeur général de Matlo, pour construire nos différents tableaux de bord. Nous avons appris à qualifier nos données, à choisir les graphiques les plus représentatifs et à pondérer nos graphiques pour enrichir notre analyse. Après une matinée de travail ensemble, nous avons continué de façon autonome. Comme des poupées russes, Matlo permet de zoomer dans les données au fur et à mesure du détail demandé. L'analyse pour comparer les réponses de deux métiers par exemple est alors très facile et rapide.

QUELS BÉNÉFICES TIREZ-VOUS DE MATLO ?

Nous n'avons pas besoin d'écrire de formule pour analyser nos données, Matlo nous donne tout de suite l'information souhaitée : on injecte le fichier de données collectées, on construit nos vues et on visualise nos données, c'est simple, rapide et facile à utiliser. Il suffit de cliquer sur les graphiques de nos tableaux de bord pour fouiller la donnée. Au-delà de sa simplicité d'utilisation, Matlo nous a fait incontestablement gagner du temps au Département Qualité.



Nous avons divisé notre temps d'analyse par 3 !



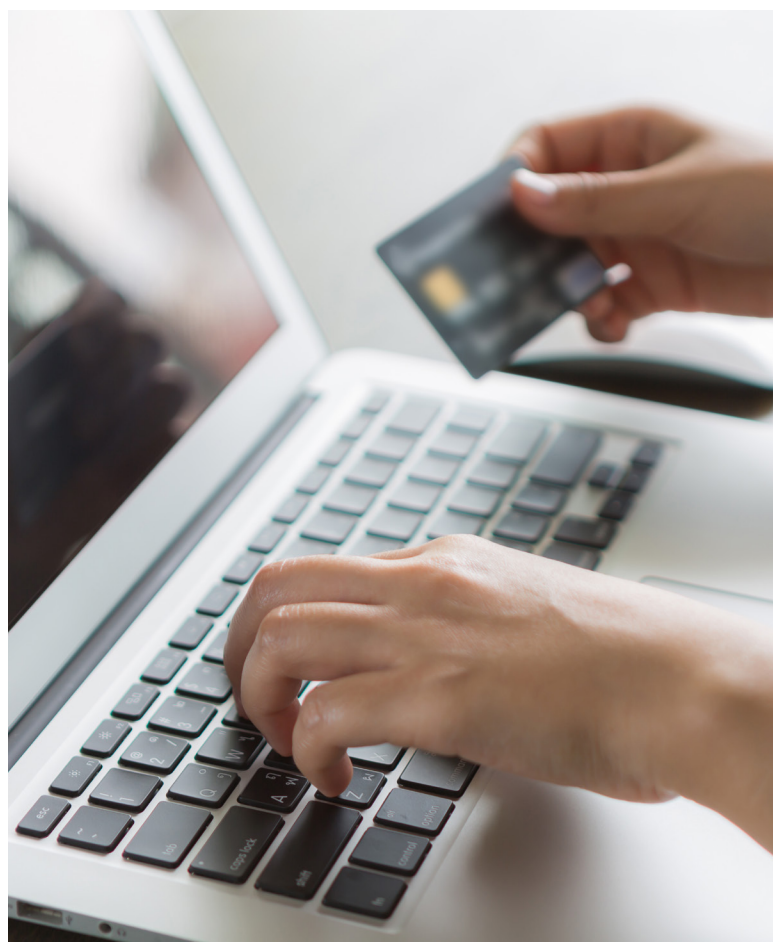
Nous avons divisé notre temps d'analyse par 3 environ. Pour analyser une enquête, quand il nous fallait 1 ETP pendant 15 jours avec Excel, il nous faut aujourd'hui 1 ETP pendant 5 jours avec Matlo !

QUELLES AMÉLIORATIONS SOUHAITEZ-VOUS APPORTER À MATLO ?

Les quelques personnes à qui nous avons présenté l'outil ont trouvé l'idée bonne et innovante. Cependant, elles ont eu du mal à s'approprier les données : les étiquettes de données par exemple qui ne s'affichent pas en permanence empêchent une lecture facile des graphiques et une appropriation simple des résultats. Matlo est un outil d'analyse plus qu'un outil de visualisation des données.



Matlo est un outil d'analyse plus qu'un outil de visualisation des données.



LE RADAR MATLO

Comme tous les testeurs de Matlo, Véronique s'est prêtée au jeu du radar Matlo en notant 10 points de qualité de Matlo.

Critères d'évaluation	Notes
Rapidité d'installation du logiciel	5
Rapidité de prise en main	4
Facilité d'usage	3
Volumes de données acceptés	4
Souplesse et personnalisation	2
Connecteurs disponibles	-
Sécurité informatique	4
Accompagnement	5
Rapport qualité/prix	5
Clarté de la communication	4

- : non testé | 1 : nul | 2 : pas terrible
3 : moyen | 4 : bien | 5 : excellent

Note générale 4/₅