

# Réalisation d'un diagramme Pareto

Ici un tableau qui recense tous les colis arrivés en retard chez les clients d'une entreprise de vente par correspondance.

|    | A                      | B         |
|----|------------------------|-----------|
| 1  | <b>Cause du retard</b> | <u>Nb</u> |
| 2  | Retard transporteur    | 175       |
| 3  | Retard fournisseur     | 36        |
| 4  | Problème qualité       | 9         |
| 5  | Erreur étiquetage      | 16        |
| 6  | Erreur de stock        | 8         |
| 7  | Erreur de saisie       | 11        |
| 8  | Compte client bloqué   | 5         |
| 9  | Colis perdu            | 132       |
| 10 | Client absent          | 12        |
| 11 | Total                  | 404       |
| 12 |                        |           |

## 1<sup>ère</sup> étape

On trie les causes par nombre décroissant.

|  | A                      | B         |
|--|------------------------|-----------|
|  | <b>Cause du retard</b> | <u>Nb</u> |
|  | Retard transporteur    | 175       |
|  | Colis perdu            | 132       |
|  | Retard fournisseur     | 36        |
|  | Erreur étiquetage      | 16        |
|  | Client absent          | 12        |
|  | Erreur de saisie       | 11        |
|  | Problème qualité       | 9         |
|  | Erreur de stock        | 8         |
|  | Compte client bloqué   | 5         |
|  | Total                  | 404       |

## 2<sup>e</sup> étape

On insère une nouvelle colonne en cumulant le nombre d'événements.

|    | A                      | B         | C   |
|----|------------------------|-----------|-----|
| 1  | <b>Cause du retard</b> | <u>Nb</u> |     |
| 2  | Retard transporteur    | 175       | 175 |
| 3  | Colis perdu            | 132       | 307 |
| 4  | Retard fournisseur     | 36        | 343 |
| 5  | Erreur étiquetage      | 16        | 359 |
| 6  | Client absent          | 12        | 371 |
| 7  | Erreur de saisie       | 11        | 382 |
| 8  | Problème qualité       | 9         | 391 |
| 9  | Erreur de stock        | 8         | 399 |
| 10 | Compte client bloqué   | 5         | 404 |
| 11 | Total                  | 404       |     |
| 12 |                        |           |     |

### 3<sup>e</sup> étape

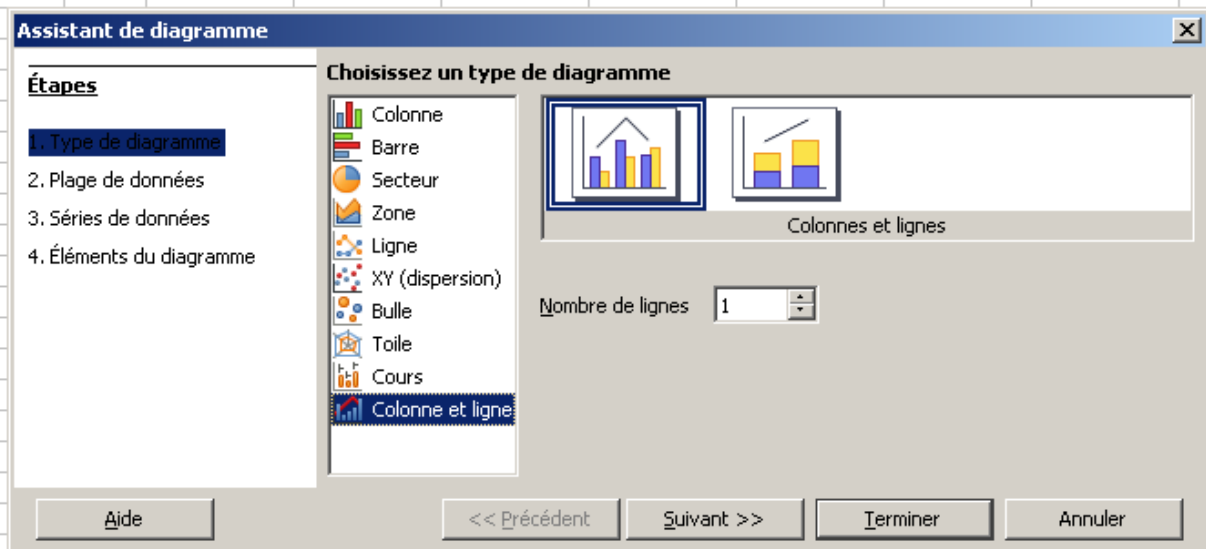
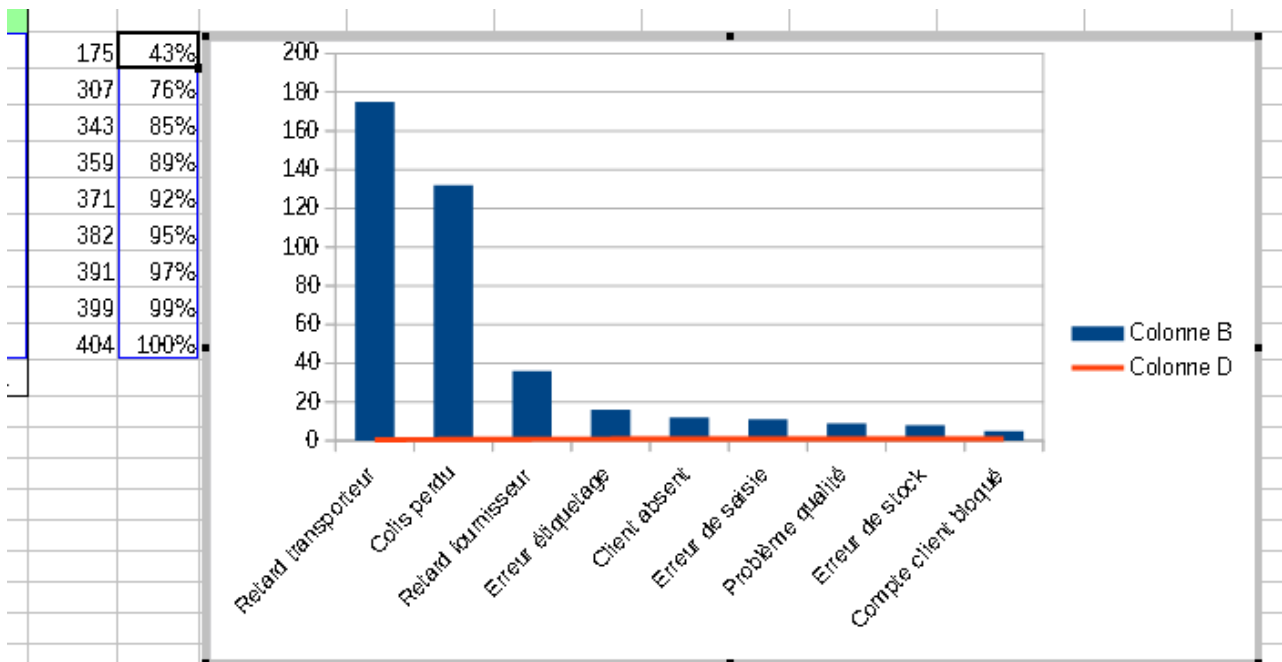
Enfin, dans une dernière colonne on insère le pourcentage du nombre d'événements cumulé :

|    | A                      | B         | C   | D        |
|----|------------------------|-----------|-----|----------|
| 1  | <b>Cause du retard</b> | <b>Nb</b> |     |          |
| 2  | Retard transporteur    | 175       | 175 | 43,32 %  |
| 3  | Colis perdu            | 132       | 307 | 75,99 %  |
| 4  | Retard fournisseur     | 36        | 343 | 84,90 %  |
| 5  | Erreur étiquetage      | 16        | 359 | 88,86 %  |
| 6  | Client absent          | 12        | 371 | 91,83 %  |
| 7  | Erreur de saisie       | 11        | 382 | 94,55 %  |
| 8  | Problème qualité       | 9         | 391 | 96,78 %  |
| 9  | Erreur de stock        | 8         | 399 | 98,76 %  |
| 10 | Compte client bloqué   | 5         | 404 | 100,00 % |
| 11 | Total                  | 404       |     |          |
| 12 |                        |           |     |          |

### 4<sup>e</sup> étape

Construction du diagramme

Une fois votre tableau terminé, on construit un diagramme de type "colonne et ligne" (le dernier à ce jour).



## 5<sup>e</sup> étape

On arrange le diagramme.

On formate les séries de données.

On arrange les échelles des axes suivant les goûts, ou la demande.

