



# Organisation et planification des activités administratives



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>  
 Utilisation : Reproduction libre pour des formateurs dans un cadre pédagogique et non commercial

## 33. Recherche de solutions

### Travail 9 : Diagramme de Pareto (30') - Etudier les causes

La société Win-réseau sous traite la fabrication des lecteurs multimédia qu'elle commercialise auprès d'une société installée en Chine. Depuis 1 mois elle est confrontée à un taux de retour important sur ces lecteurs.

Le Directeur a demandé au service après vente de faire des statistiques sur les causes des retours.

Causes des disfonctionnement	Fréquences
Autres	3
Batterie qui se décharge trop vite	123
Boitier cassé	3
Boitier rayé	5
Boutons de commande qui ne fonctionnent pas	5
Bruit parasite dans les écouteurs	18
Disque dur qui ne fonctionne plus	9
L'écran ne s'allume plus	12
Son saccadé lorsque le lecteur est en mouvement	62

### Travail à Faire individuel : Tracez un diagramme de Pareto à partir des données précédentes sur Excel

