

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.13 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Classement des données (PARETO, ...)</i>	

Le Classement des données

Pour diminuer le coût des non-conformités au sein de l'entreprise, ou pour rechercher de nouvelles solutions plus pertinentes, des données ont été recueillies. Des feuilles de relevés, un remue-méninges, un QQQQCP, ou toute autre méthode d'animation ont été utilisés pour **poser le problème**.

L'animateur peut disposer d'un trop grand nombre de données.
Il ne sait pas comment agir pour aller vers des solutions aux différents problèmes posés.

Le classement des données a pour but de déterminer l'importance relative des problèmes (de causes, d'options, ...) pour les classer par **ordre d'importance décroissante**.

Dans un cercle de qualité, une décision imposée par l'animateur est rapide.
Elle présente le gros inconvénient de n'être ni pédagogique, ni consensuelle.

Les décisions d'un cercle de qualité doivent reposer sur le consensus.
Ceci nécessite une **décision lente**, qui conduira à une **mise en œuvre rapide**.
Un processus de décision consensuelle prévient toute confrontation.
La décision devient celle du groupe lui-même. Aucun membre ne peut s'y opposer.

Les outils de classement des données

Le vote pondéré

Il consiste à choisir parmi différentes options, celle qui recueille le plus grand nombre de voix.

Exemple :

Parmi cette liste de problèmes, veuillez indiquer celui qui vous apparaît le plus important par ses conséquences en coût de non-qualité. Vous lui donnez 5 points.

Puis 4 points au suivant, puis 3 points au suivant, etc...

En additionnant les points obtenus, on aura un classement par importance décroissante.

Le classement forcé

Les problèmes sont classés en deux groupes : les plus importants et les moins importants.

On prend le groupe des problèmes les plus importants, puis on le classe à nouveau en deux groupes, et ainsi de suite.

On peut aller jusqu'à classer chaque problème par ordre décroissant.

Le diagramme de PARETO

Les problèmes ayant été classés par ordre d'importance décroissante par le vote pondéré, ou le classement forcé, on remarquera que fréquemment :

- 20 % du nombre des problèmes génèrent 80 % des coûts de non-qualité
- 80 % du nombre des problèmes génèrent 20 % des coûts de non-qualité

Monsieur PARETO a, le premier, repéré cet effet statistique et lui a donné son nom.

Le diagramme de PARETO consiste à mettre en abscisse les défauts, et en ordonnée leur poids, leur fréquence, ou leur valeur, etc...

On obtient le diagramme de PARETO, ou la courbe de PARETO.

Gérard GEORGEAULT

CLASSER EN GROUPE : C'EST LA PEDAGOGIE DU CONSENSUS