

PARETO

Source : <https://www.strategik.net/blog-iso-9001/pareto>

Définition

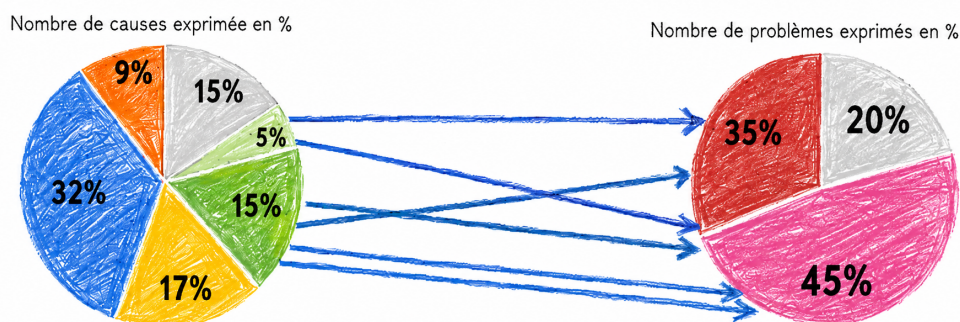
Le **diagramme de Pareto** est un outil graphique de hiérarchisation qui combine un histogramme des fréquences (barres décroissantes) et la courbe des fréquences cumulées. Il s'appuie sur la **loi des 80/20** formulée par l'économiste italien Vilfredo Pareto puis appliquée à la qualité par Joseph Juran : dans la majorité des situations, environ **80 % des effets indésirables proviennent de 20 % des causes**.

On classe les catégories (défauts, réclamations, pannes, coûts...) de la plus fréquente à la moins fréquente, puis on identifie le « *vital few* » — la poignée de causes qui pèsent l'essentiel — pour concentrer l'effort d'amélioration sur celles-ci en priorité.

Finalités & valeurs ajoutées

- **Hiérarchiser** les causes ou problèmes selon leur poids réel, et non selon les perceptions ou habitudes.
- **Concentrer l'action** sur le « vital few » : 20 % des causes pour ~80 % des effets, pour un retour sur effort maximal.
- **Objectiver les arbitrages** en réunion : la donnée chiffrée tranche les débats subjectifs sur les priorités.
- **Suivre les progrès** dans le temps en comparant deux Pareto avant/après une action corrective.
- **Alimenter** le PDCA, l'AMDEC, les audits internes ISO 9001 et les revues de processus.

Exemple illustré



Pour une entreprise de plats à domicile, sur 100 Causes listées, 20 causes seront à l'origine de 80 problèmes

Limites

- **Outil descriptif, pas explicatif** : Pareto montre le « quoi » et le « combien », jamais le « pourquoi ». Le couplage avec un Ishikawa ou les 5 Pourquoi reste indispensable pour remonter aux causes racines.
- **Sensibilité aux choix de catégorisation** : un découpage trop fin ou trop grossier des catégories peut masquer ou exagérer le « vital few ». La granularité doit être pensée en amont.
- **Données fiables requises** : un Pareto sur des données peu robustes (sous-comptage, biais de saisie) conduit à hiérarchiser les mauvaises priorités.
- **Vision instantanée et loi 80/20 indicative** : c'est une photo à un instant T, à actualiser après chaque action corrective. La répartition réelle peut être 70/30 ou 90/10 selon le contexte ; ne pas appliquer mécaniquement le ratio.

À retenir

- ➔ **Pareto = priorisation par les chiffres.**
- **Toujours coupler Pareto avec une analyse de causes** (Ishikawa, 5 Pourquoi) avant de définir les actions correctives.
- **Refaire le Pareto après l'action** pour vérifier que le « vital few » s'est bien déplacé — c'est la preuve que l'amélioration a porté.