|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 1 - Analyser les causes d’un problème** | | |  |
| Durée : 1h | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source | Source Excel | |

**Contexte professionnel**

Le service expéditions de la société Erbioline est confronté à un nombre croissant de plaintes des clients.

Il ressort d’une étude auprès des clients et du personnel que les dysfonctionnements suivants sont souvent cités.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dysfonctionnements** | **Observations** | **Dysfonctionnements** | **Observations** |
| Retard de livraison transporteur | 165 | Produits sans facture | 11 |
| Colis incomplet ou articles en trop | 14 | Problème allergies | 6 |
| Mauvaise référence dans le colis | 15 | Colis abimé par le transporteur | 102 |
| Colis mal agrafé (agrafeuse défectueuse) | 42 | Etiquettes sur colis décollées | 78 |
| Savons mal ébavuré par la machine | 10 | Produit abimé dans le colis | 10 |
| Coup de chaud sur les savons | 5 | Erreur d’étiquetage | 14 |
| Facture sans produits | 8 |  |  |

**Travail à faire :**

1. Analysez ce problème en utilisant un diagramme causes-effets puis un Pareto.

**Diagramme Ishikawa.**

**Milieu**

**Matériels**

**Main d’œuvre**

**Main d’œuvre**

**Matières**

2. Á la suite de vos constatations, fixez des priorités dans les causes à traiter.