

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.54 version : 2 date : 02/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Le coût Qualité</i>	

### **Pourquoi mesurer le coût de la qualité ?**

Les coûts qualité regroupent :

- d'une part, les pertes financières engendrées par les défaillances, les erreurs, les défauts de toutes natures et provenances, dues à l'inexistence ou la non-adéquation des moyens de prévention, de contrôle technique et de gestion.
- d'autre part l'ensemble des investissements consentis par l'entreprise, pour prévenir les défauts et les défaillances, contrôler la conformité des opérations de production et de gestion, par rapport aux cahiers des charges, instructions, spécifications et procédures.

L'ensemble de ces quantifications représente bien la valeur des coûts qualité liés à la gestion dynamique de l'entreprise où le facteur humain est déterminant, en termes de compréhension, d'initiative, de culture, de réflexes et de compétences.

L'objectif, visé par la mesure des coûts qualité, est de réduire le montant total de ces coûts.

Il convient de rechercher le bon équilibre entre le coût des investissements et le coût des pertes constatées par chacun.

L'aboutissement de la gestion de la qualité par la mesure des coûts consiste :

- à trouver les solutions correctives qui viseront à réduire les défaillances par de meilleurs contrôles et une prévention plus efficace, donc anticipée à tous les niveaux.
- à réduire les contrôles et la prévention par la motivation et une performance plus forte de ces moyens sans augmenter les risques encourus de défaillances.

Ce mécanisme de réduction des coûts qualité, engagé par itérations successives, est le seul rationnel et actif, permettant d'approcher 100 % de performance.

Il s'appuie sur l'Homme, la communication, la formation, la créativité, l'intérêt personnel et l'information loyale.

### **Le coût de la qualité**

Le coût de la qualité se divise en quatre catégories principales :

- Ø Coût de la prévention ;
- Ø Coût de l'évaluation ;
- Ø Coût des défaillances internes (produits, main-d'œuvre) ;
- Ø Coût des défaillances externes (associées au produit).

Les coûts de la prévention et de l'évaluation représentent les investissements de l'entreprise pour garantir la réalisation d'un produit conforme aux besoins du consommateur.

Les coûts des défaillances internes et externes représentent les pertes financières de l'entreprise dues à des erreurs dans la réalisation d'un produit qui n'est pas conforme aux besoins du consommateur.

Le coût d'une défaillance augmente avec le délai de sa détection dans le cycle du produit.

Une détection au stade du bureau d'études coûte beaucoup moins cher que la défaillance sur le chantier.

La première étape à envisager est la détection des défaillances au niveau de la conception, puis de la réalisation en atelier.

### **La gestion des coûts qualité dans l'entreprise**

Les coûts qualité des défaillances sont chiffrés par :

- \* le chiffrage de la non-qualité des fournisseurs,
- \* le chiffrage et le comptage des INC.

Ces chiffrages sont notre tableau de bord de la mesure du coût de la qualité.

Une évaluation complète selon la méthode préconisée par la norme X50-126 (Guide d'évaluation des coûts résultant de la non-qualité), est effectuée au moins tous les deux ans sous la responsabilité du responsable qualité.

Gérard GEORGEAULT

**" Le génie : s'attaquer à l'impossible avec les moyens de l'ordinaire "**

*Thierry MAULNIER*