

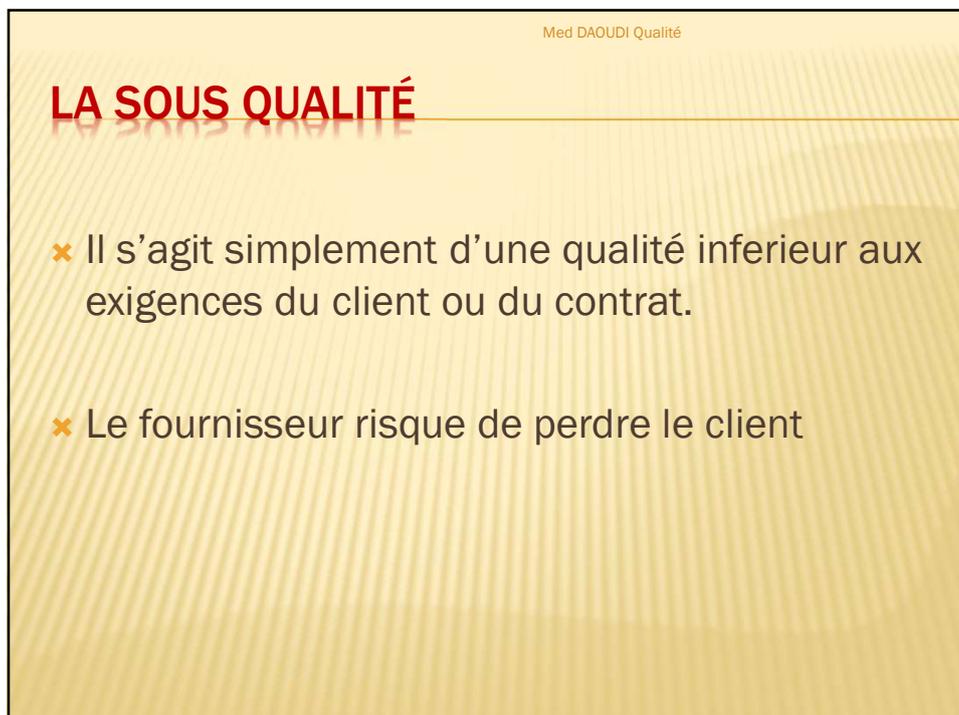
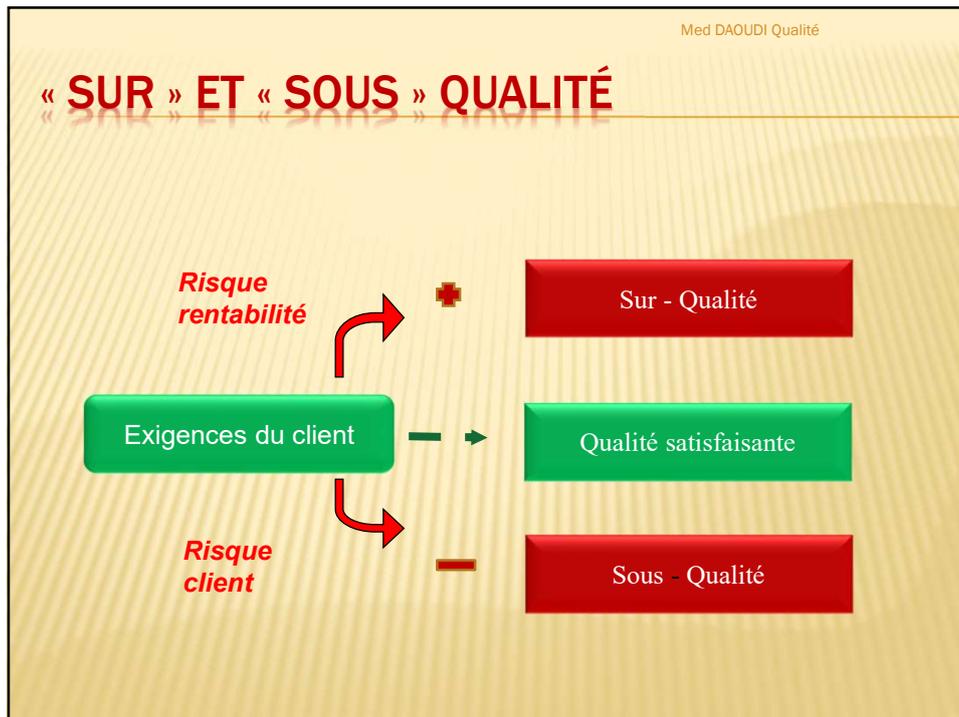
## CHAPITRE 4 / الفصل 4

### LES COUTS QUALITÉ

تكاليف "الجودة"

### Quelques notions liées à la définition de la Qualité

- Sur-Qualité **VS** Sou-Qualité  
★
- Coût Qualité **VS** Coût de Non-Qualité  
★
  - Coûts qualité cachés



## LA SUR-QUALITÉ

- ✘ Niveau de qualité non justifié par les exigences, clients ou utilisation prévue.
- ✘ La recherche effrénée d'avantage compétitive peut conduire à la surenchère et à nuire à la rentabilité de l'entreprise ?

## LA SUR-QUALITÉ

- ✘ La sur-qualité est souvent le résultat d'une déconnexion entre le coût qualité et la rentabilité de celle-ci.
- ✘ Il ne faut jamais perdre de vue que la qualité doit être considérée comme un levier de performance destiné à produire de la rentabilité.

## EXEMPLES DE SUR-QUALITÉ

- ✘ Certaines fonctionnalités d'appareils électroniques ne sont presque jamais utilisés par les clients.
- ✘ Une troisième couche de peinture alors que la deuxième était largement suffisante.
- ✘ Durabilité de certains produits alors qu'ils sont rapidement dépassés par l'effet de mode.
- ✘ ..... Autres à proposer

## LE COÛT DE LA QUALITÉ

- ✘ Coût d'Obtention de la Qualité : ensemble des dépenses et efforts fournis pour atteindre le niveau de qualité exigé.
  - + Organisation (structures nécessaires)
  - + Salaires des travailleurs qualité (labo, inspecteurs, contrôleurs, etc.)
  - + Investissement en équipements de mesure et leur maintenance
  - + Coût de Formation qualité
  - + Coût de Prévention / anticipation
  - + Coût des Mesures « internes et externes »
  - + Coût des actions d'amélioration « continue »

## LE COÛT DE LA NON-QUALITÉ

Coûts de la non Qualité : Ce sont les frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences.

## LES COÛTS DE NON-QUALITE INTERNES

Ce sont les frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences de la qualité avant d'avoir quitté l'entreprise.

- ✘ Diagnostic
- ✘ Rebuts/déchets
- ✘ Coût de correction/réparation
- ✘ heures d'attente pour la reprise (MOD...)
- ✘ heures d'arrêt machine

## LES COÛTS DE NON-QUALITE EXTERNES

Ce sont les frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences de la qualité après avoir quitté l'entreprise.

- ✘ rebuts chez le client
- ✘ heures de reprise chez le client
- ✘ heures d'arrêt machine chez le client
- ✘ Coût de correction/indemisation client
- ✘ frais de reprise produit (transport...)
- ✘ Coûts des pénalités
- ✘ ...

## LE COÛT CACHÉ DE LA NON-QUALITÉ

- ✘ Le coût caché de la non-qualité correspondant aux pertes et conséquences négatives à court, moyen et long terme qui résultent de la fabrication et/ou livraison d'un produit qui ne satisfait pas aux exigences.

Med DAOUDI Qualité

## LE COÛT CACHÉ DE LA NON-QUALITÉ

Exemples de coûts cachés internes :

- ✘ Conséquences psychologiques employés et dirigeants
- ✘ Tensions internes
- ✘ Perte de dynamique des équipes internes...
- ✘ Démobilisation des équipes
- ✘ Conséquences du retard cumulé de la fabrication
- ✘ Coûts engagés pour rétablir tout ça ...
- ✘ .....

Med DAOUDI Qualité

## LE COÛT CACHÉ DE LA NON-QUALITÉ

Exemples de coûts cachés externes :

- ✘ Conséquences psychologiques commerciaux
- ✘ Perte de dynamique des équipes externes...
- ✘ Pertes d'opportunités marché
- ✘ Pertes de clients actuelles
- ✘ Pertes de clients potentiels
- ✘ Réputation et image de marque
- ✘ Coûts marketing et prospection pour rétablir Réputation et image de marque
- ✘ .....