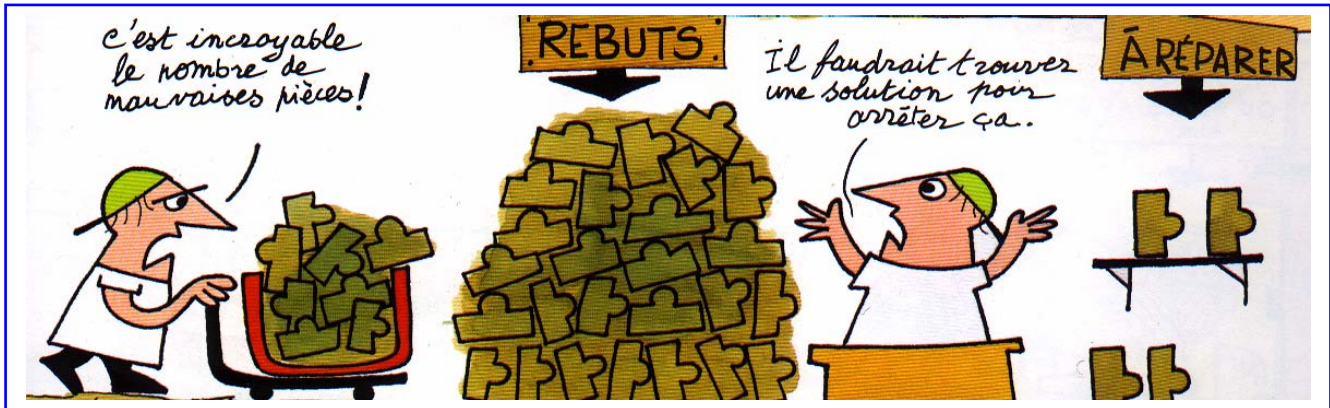




La non-Qualité

1- COÛT DE LA NON-QUALITÉ



C'est l'ensemble des coûts supportés, tant pour aider les opérateurs à effectuer toujours leur travail correctement, que pour déterminer si la production est acceptable. Il faut ajouter à ces coûts ceux que supporte aussi bien l'entreprise que son client dès lors que le produit ne répond pas aux attentes de ce dernier.

Ces coûts peuvent être décomposés comme suit :

- Coûts directs :
 - Coûts contrôlables :
 - Coûts de prévention.
 - Coûts d'évaluation.
 - Coûts résultants :
 - coûts de l'erreur interne.
 - coûts de l'erreur externe.
 - Coûts de l'équipement.
- Coûts indirects :
 - Coûts supportés par le client.
 - Coûts de l'insatisfaction du client.
 - Coûts de la perte de renom.

2- LES COÛTS DIRECTS

Ce sont ceux que les entreprises utilisent pour leur gestion.

A - LES COÛTS CONTRÔLABLES

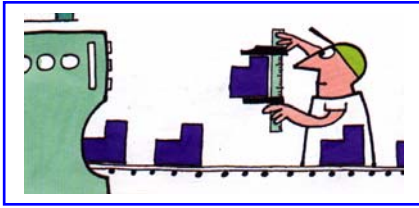
Ils visent à garantir que le produit ne sera délivré au client que s'il est acceptable par lui.

- **Les coûts de prévention :**

Il s'agit d'aide au personnel pour que chacun fasse bien son travail du premier coup :

- formation concernant la qualité, les tâches à effectuer.
- réalisation d'enquêtes sur les fournisseurs.

- Les coûts d'évaluation :



Ce sont les coûts provenant :

- de l'évaluation de la production réalisée.
- de la vérification du processus.

Pour vérifier la conformité aux critères établis :

- contrôle qualité.
- inspection.
- essais.
- ...

B - LES COÛTS RÉSULTANTS

Ils sont la conséquence directe d'erreurs (c'est l'argent dépensé parce que tout n'a pas été bien fait du premier coup).

- Les coûts d'erreurs internes :

Ils résultent du fait d'erreurs détectées avant l'acceptation du produit par le client :



- rebuts, retouches en cours de fabrication.
- lettres à retaper.
- dépannages et réparations.
- coûts d'existence de stocks supplémentaires.
- nouvelles inspections.
- nouveaux test.
- déclassement (deuxième choix).
- ...

- Les coûts d'erreurs externes :

Ils sont supportés par le producteur quand un produit inacceptable est livré au client :



- rejet du produit par le client.
- traitement des réclamations.
- gestion de la garantie.
- stocks pièces détachées pour réparation.
- réparation produit défectueux.
- rappel de produit.

C - LES COÛTS DES ÉQUIPEMENTS



Il s'agit :

- du coût de l'investissement en matériel utilisé pour :
 - la mesure.
 - l'acceptation des produits.
 - le contrôle.
- du coût de l'espace occupé par ces matériels.

3- LES COÛTS INDIRECTS

A - LES COÛTS SUPPORTÉS PAR LE CLIENT



- baisse de productivité en cas de panne d'un équipement.
- coût du transport et du temps passé pour renvoyer la marchandise.
- heures supplémentaires pour rattraper le retard de production.
- coût de réparation (hors garantie).
- utilisation d'équipement de secours.

B - LES COÛTS DE L'INSATISFACTION DU CLIENT

Les clients sont satisfaits ou insatisfaits. Ces coûts peuvent être exprimés en termes de perte d'argent en fonction de la qualité du produit.

C - LES COÛTS DE LA PERTE DE RENOM

Encore plus difficile à mesurer que le précédent, ils reflètent une attitude du client envers l'entreprise plutôt qu'envers un produit particulier de la marque.

4- LA NON-QUALITÉ

La qualité d'un produit est toujours appréciée, en dernier recours, par l'utilisateur.

Le constructeur peut évaluer la **non-qualité** de son produit en mesurant la différence, entre le jugement de l'utilisateur et la qualité présumée de sa fourniture.

La non-qualité est l'écart global constaté entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue (NF X 50-120).