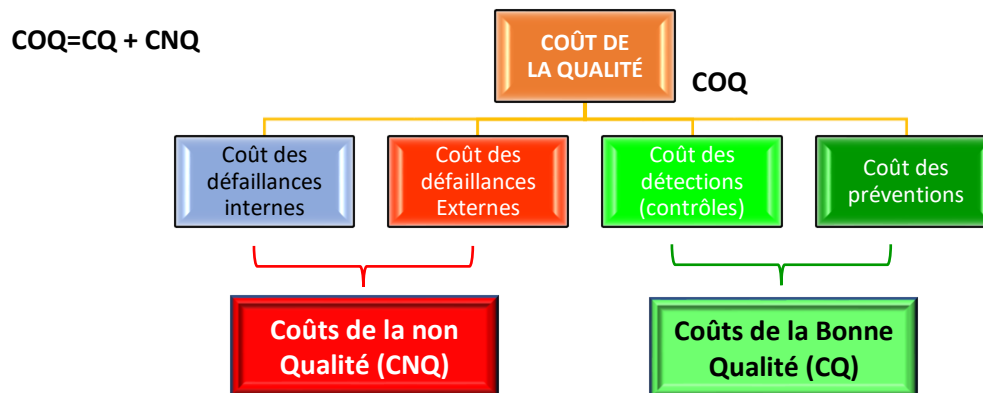


1) DÉFINITION

Le coût de la qualité (Coût d'obtention de la qualité - COQ) est défini comme une méthodologie qui permet à une organisation de déterminer dans quelle mesure ses ressources sont utilisées pour des activités qui préviennent la mauvaise qualité, qui évaluent la qualité des produits ou services de l'organisation, et qui résultent des non conformités externe (chez les clients) et internes (au sein de l'organisme). Cette mesure permet de démontrer le retour sur investissement de la démarche qualité et de rendre la démarche légitime.



2) COMMENT MESURER LE COQ (Coût d'obtention de la qualité)

Il faut déterminer les coûts par nature :

Coûts des contrôles (détection – évaluation)

Les coûts d'évaluation sont associés aux activités de mesure et de suivi liées à la qualité. Ils peuvent inclure :

- Les salaires des contrôleurs
- Vérification du matériel entrant, de la configuration du processus et des produits par rapport aux spécifications convenues.
- Audits qualité : Confirmation du bon fonctionnement du système qualité.
- Notation des fournisseurs : Évaluation et agrément des fournisseurs de produits et services
- Coûts liés à la métrologie et à l'étalonnage

Ces coûts sont associés à l'évaluation par les fournisseurs et les clients des matériaux, processus, produits et services achetés pour s'assurer qu'ils sont conformes aux spécifications

Coûts de prévention

Les coûts de prévention sont engagés pour prévenir ou éviter les problèmes de qualité. Ces coûts sont associés à la conception, à la mise en œuvre et à la maintenance du système de gestion de la qualité. Ils sont planifiés et interviennent avant l'exploitation proprement dite et peuvent inclure :

- Les Exigences de produit ou de service : établissement de spécifications pour les matériaux entrants, les processus, les produits finis et les services
- La Planification de la qualité : Création de plans pour la qualité, la fiabilité, les opérations, la production et l'inspection.
- Mise en œuvre d'actions d'amélioration / correction / prévention
- Rédaction de procédure de standards (Standard Operating Procedure – SOP, One Point Lesson -OPL, .../...)
- Assurance qualité : Création et maintien du système qualité
- Formation : développement, préparation et maintenance des programmes.

Coût des non qualité externes (Chez les clients)

Des coûts de défaillance externes sont engagés pour remédier aux défauts découverts par les clients. Ces coûts surviennent lorsque les produits ou services qui ne répondent pas aux normes de qualité de conception ne sont détectés qu'après leur transfert au client. Ils peuvent inclure :

- Réparations et entretien : des produits retournés et de ceux sur le terrain

- Réclamations au titre de la garantie : produits défectueux qui sont remplacés ou services qui sont réexécutés dans le cadre d'une garantie
- Réclamations : tous les travaux et coûts associés au traitement et au service des réclamations des clients
- Retours : traitement et enquête sur les produits rejetés ou rappelés, y compris les frais de transport

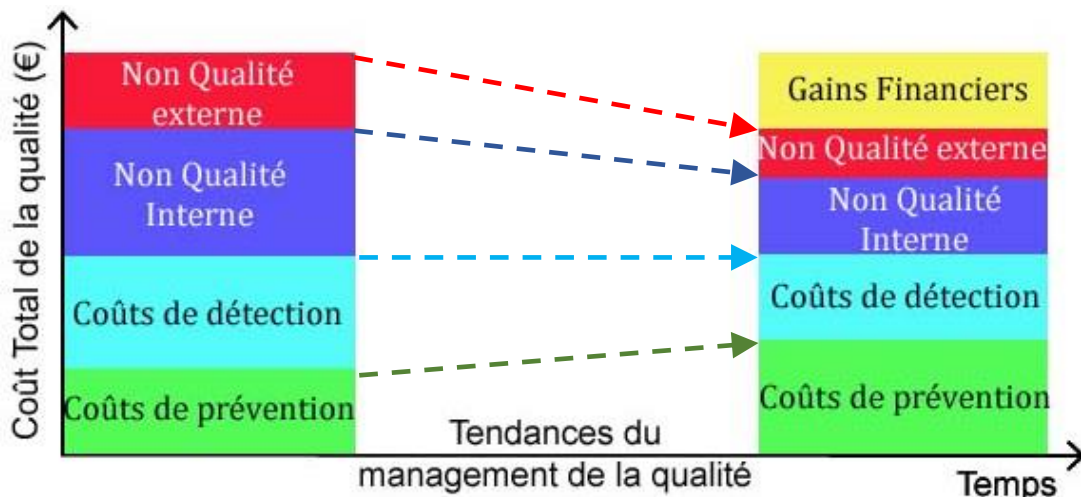
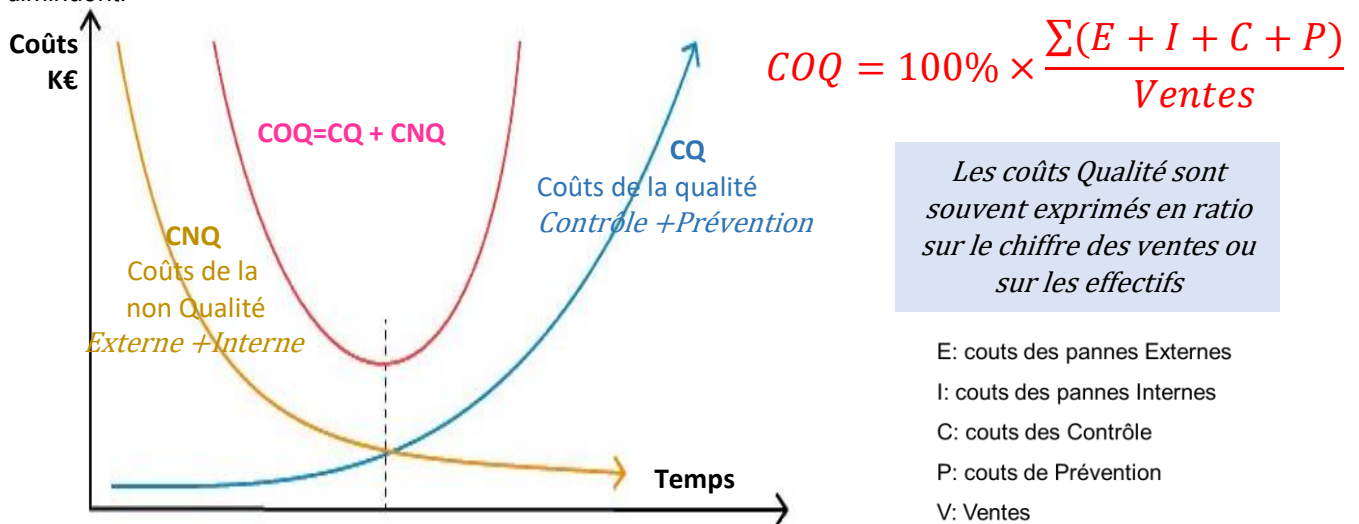
Coût des non qualités internes (Au sein de l'organisme)

Les coûts de défaillance internes sont engagés pour remédier aux défauts découverts avant que le produit ou le service ne soit livré au client. Ces coûts surviennent lorsque les résultats des travaux n'atteignent pas les normes de qualité de conception et sont détectés avant qu'ils ne soient transférés au client. Ils peuvent inclure :

- Gaspillage : Exécution d'un travail inutile ou maintien d'un stock à la suite d'erreurs, d'une mauvaise organisation ou d'une mauvaise communication.
- Rebut : produit ou matériel défectueux qui ne peut être réparé, utilisé ou vendu
- Reprise ou correction : Retouche ou réparation de matériel défectueux ou d'erreurs
- Analyse des défaillances : activité nécessaire pour établir les causes de la défaillance interne d'un produit ou d'un service

3) COUT DE LA QUALITE ET OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

L'équation « Coût de la qualité » (COQ) permet de quantifier l'impact de la qualité médiocre. Il est utilisé comme outil de surveillance pour suivre les coûts d'inspection, les erreurs internes, les erreurs externes et la prévention. À mesure que les efforts de prévention augmentent, les coûts d'inspection, de défaillances internes et externes diminuent.



La gestion des coûts de la qualité montre comment l'augmentation des coûts de prévention réduit les coûts totaux de la qualité.