

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	8 L'organisation, la planification et la production 8.3 La qualité	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

8.3.2 Le coût de la non-qualité

F

La non-qualité peut avoir des conséquences dramatiques tant économique qu'humaine. La fusée spatiale **Ariane V** du consortium **Ariane Espace** a explosé au cours de son premier vol. La raison de l'accident est un programme qui avait été mal développé et mal testé par un informaticien sur une fonction classique de gestion de la mémoire.

Le coût de la non-qualité provient des faits suivants :

- **Les coûts du fait de la détection du défaut dans l'entreprise.**
Ils correspondent aux actions suivantes :
 - Le retrait d'un produit défectueux de la production.
 - Le démontage du produit pour le modifier.
 - Le changement et la mise au rebus des pièces défectueuses.
 - Le remontage du produit.
- **Les coûts du fait de la détection du défaut chez le client.**
Ils se caractérisent par le temps d'indisponibilité de la fonction attendue par le client et la perte de sa production :
 - Le temps de détection du problème par un employé de l'entreprise.
 - L'emballage du produit défectueux.
 - La réexpédition du produit défectueux vers l'entrepôt puis vers le centre de production.
 - L'expédition du produit de remplacement de l'entrepôt vers le client ou du produit réparé du centre de production vers l'entrepôt puis vers le client.
 - La seconde installation chez le client.
 - La détérioration de l'image de l'entreprise auprès du client.
Elle sera préjudiciable pour les commandes à venir provenant du même client ou d'autres du fait du bouche-à-oreille.
- **Les dommages et intérêts du fait des effets induits causés par un produit défectueux.**
- **Les coûts sociaux.**
Ces coûts sont plus difficile à chiffrer mais sont réels sur le long terme.
 - La démotivation du personnel.
 - Le stress causé par ce travail supplémentaire de rectification non prévu dans le planning de production.

8.3.3 Le Total Quality Management

&
J

Le principe du **Total Quality Management (TQM)** est d'assurer le niveau de qualité attendue sur toute la chaîne de production de **Michael PORTER** :

- **La Recherche & Développement**
Lors de la conception des produits.
- **Les approvisionnements.**
Par le choix des matières premières, des composants et des fournisseurs.
- **La production.**
Par le choix des machines, méthodes de production et de planification.
- **La logistique.**
Par le choix des distributeurs.