

	<b>Up ! Enhanced Management</b>	Première édition
	<b>8 L'organisation, la planification et la production</b> 8.3 La qualité	<a href="http://www.up-comp.com">http://www.up-comp.com</a> <a href="mailto:contact@up-comp.com">contact@up-comp.com</a>

Catégorie	Contribution à la notation
<b>Méthode.</b>	50 %
<b>Définition, application et amélioration des processus.</b>	14 %
<b>Leadership des dirigeants.</b>	10 %
<b>Développement du personnel.</b>	9 %
<b>Optimisation des ressources hors personnel.</b>	9 %
<b>Politique et stratégie.</b>	8 %
<b>Résultat.</b>	50 %
<b>Satisfaction des attentes des clients.</b>	20 %
<b>Performance économique.</b>	15 %
<b>Satisfaction des attentes du personnel.</b>	9 %
<b>Satisfaction des attentes de la société.</b>	6 %

Tableau 337 – L'European Foundation for Quality Management

F

Il existe d'autres prix tel le *Malcom Baldrige* aux *Etats-Unis*.

### 8.3.7 Le coût de la qualité

Le coût de la qualité sont les suivants :

- **Le département *Qualité*.**  
Il comporte les coûts suivants :
  - Les frais d'exploitation.
  - Les immobilisations financées au coût moyen pondéré des ressources.
- **Les tâches de normalisation.**  
Elles concernent :
  - **La conception.**  
Il s'agit de respecter des standards externes et de se créer des standards internes pour créer de nouveaux produits et services.
  - **Les processus et les procédés.**  
Il s'agit de définir les méthodes de travail pour tous les départements de l'entreprise.
- **Les tâches de contrôle.**  
Elles supposent avoir des étalons servant de références. Elles sont orientées :
  - **Fournisseurs.**  
Par une analyse périodique d'un échantillon de composants ou de matières premières.
  - **Production.**  
Par une analyse périodique d'un échantillon des produits semis-finis et finis.
  - **Logistique.**  
Par une analyse périodique d'un échantillon des produits finis entreposés ou délivrés aux clients.
  - **Conformité.**  
Par une analyse périodique d'un échantillon des produits finis par un organisme spécialisé et indépendant.