

	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

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