



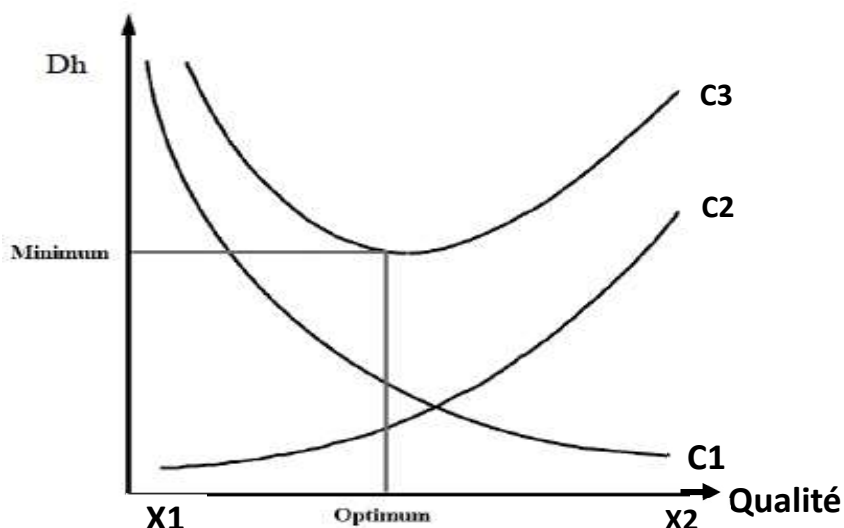
Travaux Dirigés N° : 4

Aspect financier du Management de la Qualité

Exercice 1 :

Le graphique ci-dessous représente la variation de deux types de coûts rattachés à la qualité d'un produit.

Question	Votre réponse
1. Que représentent ? <ul style="list-style-type: none">• C_1 ?• C_2 ?• C_3 ?	
2. Donnez des exemples « pratiques et concrets » de C_1 .	
3. Donnez des exemples « pratiques et concrets » de C_2 .	
4. Pourquoi la courbe C_1 est-elle décroissante ?	
5. Pourquoi la courbe C_2 est-elle croissante ?	
6. Comment peut-on lire le pourcentage optimal à tester ?	
7. Quelle sera la modification à apporter à ce graphique si la méthode de contrôle est plus efficace ?	
8. Que se passera-t-il si on contrôle à 100% par des tests non destructifs ?	
9. Que se passera-t-il si on contrôle à 100% par des tests destructifs ?	



Exercice 2 :

L'analyse des coûts (en milliers de Dh) de la qualité pour une entreprise industrielle donne les chiffres suivants :

	Catégorie	Juin 2014	Juin 2015	Catégorie
A	Salaire des contrôleurs de qualité	12	14	
B	Planification de la politique qualité	4	8	
C	Inspection à la réception	2	3	
D	Rebuts et retouche	88	51	
E	Test final du produit	110	103	
F	Développement de procédures pour utiliser les équipements	39	19	
G	Coût des garanties aux réclamations clients	205	188	
H	Traitement des plaintes écrites par des clients insatisfaits du service	6	5	
I	Frais de formation du personnel à la qualité	0	42	
J	Conduite des audits qualité interne	0	47	
	Total			

1. Répartissez ces catégories selon les quatre types de coûts liés à la qualité (selon Juran)
2. Quels sont les coûts totaux de pannes ou de défaillances pour juin 2014 ?