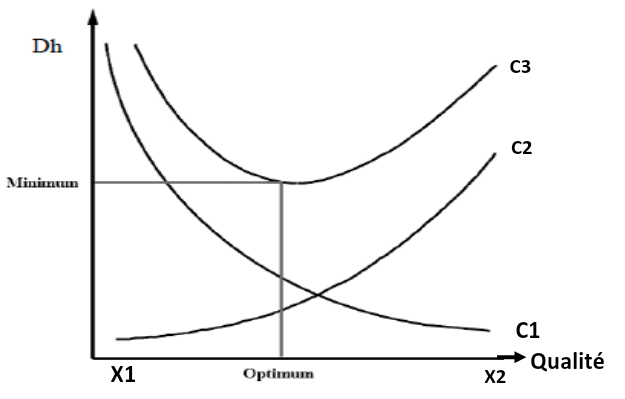
|  |
| --- |
| **Travaux Dirigés N° : 4**Aspect financier du Management de la Qualité |

**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 ?  * C1? * C2? * C3? | * C1: coût de la non-qualité = coût des anomalies interne + coût des anomalies externe. * C2: coût de détection + coût de prévention * C3: Coût total = C1+ C2 (COQ) |
| 2. Donnez des exemples « pratiques et concrets » de C1. | - Coût de produit fini refusé par le client ;  - Coût lié aux réclamations des clients ;  - …  - |
| 3. Donnez des exemples « pratiques et concrets » de C2. | - Salaire du personnel du département qualité/ fonction qualité ;  - Coût des équipements de contrôle qualité ;  -  - |
| 4. Pourquoi la courbe C1 est-elle décroissante ? | - Avec 100% de contrôle qualité le risque de défaut est nul, autrement dit, à zéro défaut, le coût des anomalies tend vers zéro.  - Avec 0% de contrôle qualité, le risque des défauts es très élevé : si aucun produit n’est conforme alors le coût des anomalies est infini. |
| 5. Pourquoi la courbe C2 est-elle croissante ? | Plus en cible un produit conforme (de qualité), plus le coût de contrôle est élevé, ainsi le coût augmente lorsque le pourcentage de contrôle augmente. |
| 6. Comment peut-on lire le pourcentage optimal à tester ? | Le pourcentage optimal à tester correspond à C3 minimum c’est le point pour lequel, le total des coûts est minimal. |
| 7. Quelle sera la modification à apporter à ce graphique si la méthode de contrôle est plus efficace ? | Une baisse de l’accroissement de C2, ainsi le risque des réclamations des clients diminue. |
| 8. Que se passera-t-il si on contrôle à 100% par des tests non destructifs ? | Le CNQ (C1) diminue et tend vers 0 alors le coût de la gestion de la qualité augmente (C2). |
| 9. Que se passera-t-il si on contrôle à 100% par des tests destructifs ? | Plus rien à vendre. |



**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 | 466 | 480 |  |

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 ?

1) Les catégories selon les quatre types de coûts liés à la qualité (selon Juran) sont :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Catégorie** | Juin 2014 | Juin 2015 | Catégorie |
| A | Salaire des contrôleurs de qualité | 12 | 14 | CC |
| B | Planification de la politique qualité | 4 | 8 | CP |
| C | Inspection à la réception | 2 | 3 | CC |
| D | Rebuts et retouche | 88 | 51 | DI |
| E | Test final du produit | 110 | 103 | CC |
| F | Développement de procédures pour utilisee les équipements | 39 | 19 | CP |
| G | Coût des garanties aux réclamations clients | 205 | 188 | DE |
| H | Traitement des plaintes écrites par des clients insatisfaits du service | 6 | 5 | DE |
| I | Frais de formation du personnel à la qualité | 0 | 42 | CP |
| J | Conduite des audits qualité interne | 0 | 47 | CP |
|  | total | 466 | 480 |  |

Les coûts totaux de pannes ou de défaillances pour juin 2014 & 2015

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Catégorie** | Juin 2014 | Juin 2015 | Catégorie |
| A | Salaire des contrôleurs de qualité |  |  |  |
| C | Inspection à la réception |  |  |  |
| E | Test final du produit |  |  |  |
|  | **Total du Coût d’évaluation** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| B | Planification de la politique qualité |  |  |  |
| F | Développement de procédures pour utilisee les équipements |  |  |  |
| I | Frais de formation du personnel à la qualité |  |  |  |
| J | Conduite des audits qualité interne |  |  |  |
|  | **Total du Coût de prévention** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| D | Rebuts et retouche |  |  |  |
| G | Coût des garanties aux réclamations clients |  |  |  |
| H | Traitement des plaintes écrites par des clients insatisfaits du service |  |  |  |
|  | **Total du Coût de la non qualité** |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Catégorie** | Juin 2014 | Juin 2015 | Catégorie |
| A | Salaire des contrôleurs de qualité | 12 | 14 | CC |
| C | Inspection à la réception | 2 | 3 | CC |
| E | Test final du produit | 110 | 103 | CC |
|  | **Coût d’évaluation** | 124 | 120 |  |
|  |  |  |  |  |
| B | Planification de la politique qualité | 4 | 8 | CP |
| F | Développement de procédures pour utilisee les équipements | 39 | 19 | CP |
| I | Frais de formation du personnel à la qualité | 0 | 42 | CP |
| J | Conduite des audits qualité interne | 0 | 47 | CP |
|  | **Coût de prévention** | 43 | 116 | 159 |
|  |  |  |  |  |
| D | Rebuts et retouche | 88 | 51 | DI |
| F | Coût des garanties aux réclamations clients | 205 | 188 | DE |
| H | Traitement des plaintes écrites par des clients insatisfaits du service | 6 | 5 | DE |
|  | **Coût de la non qualité** | 299 | 244 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Variation | % |
| CE | **Coût d’évaluation** | 124 | 120 | -4 | -3.22 |
| CP | **Coût de prévention** | 43 | 116 | +73 | +169.7 |
|  | **Coût de conformité** | 167 | 236 |  |  |
|  | **Coût de déféance interne** | 88 | 51 | -37 | -42% |
|  | **Coût de déféance externe** | 211 | 193 | -18 | -8.5% |
|  | **Coût de la non qualité** | 299 | 244 |  |  |
| COQ | **Coût totale d’obtention de la qualité** | 466 | 480 | 14 | +3% |