

ORGANISATION INDUSTRIELLE ET LOGISTIQUE

FICHE TECHNIQUE N°9

Le Coût de la Non Qualité

La diminution du prix de revient des produits et l'amélioration de la qualité ne sont pas des objectifs exclusifs. Ils sont indissociables.

Définition des "coûts de non qualité" ou CNQ

Le "coût de non qualité" n'est pas calculé de la même manière dans toutes les entreprises. Il existe un certain flou entre la notion de coût de la qualité, de coût de la non qualité et de coût d'obtention de la qualité (COQ). Il s'agit là d'un faux problème, quelle que soit la désignation, l'important est bien identifier les différents coûts pris en compte dans les calculs.

Dans ce dossier, les coûts de non qualité prendront en compte les coûts des défaillances (interne ou externe), les coûts de détection et de prévention et les coûts du préjudice commercial. Le calcul est détaillé ci-dessous.

Raisonnement en termes de coûts permet d'attirer l'attention des dirigeants sur l'amélioration de la qualité. Cela éclaire la perception des acteurs de l'entreprise vis-à-vis de la qualité puisque le langage des coûts est commun à toute l'entreprise. Ainsi la qualité peut être comparée au reste des coûts de l'entreprise.

Les CNQ peuvent s'appliquer aussi bien au travail de production qu'au travail administratif.

Objectifs du calcul du CNQ

- Une meilleure prise de conscience de la valeur

L'association de valeurs monétaires aux erreurs commises par les employés permet d'améliorer la manière d'appréhender la non qualité. La communication sur le sujet sera améliorée.

- Prioriser les actions d'amélioration qui ont les impacts financiers les plus grands

L'équivalence en termes de coût permet de réaliser une priorisation des actions en leur associant des gains financiers sur la qualité.

Calcul du coût de non qualité

- Coût de prévention : Coût de formation du personnel, Coût des actions de maintenance permettant d'assurer la stabilité du processus de fabrication, Coût des actions d'amélioration (ex : mise en place de détrompeurs).
- Coût de détection : Coût des dispositifs de contrôles (coût de leur entretien et de leur gestion).
- Coût de défaillance interne : Manque à gagner dû à la production des non-conformités (Coût des retouches, des rebuts, des activités humaines supplémentaires, des consommations de produits supplémentaires).

ORGANISATION INDUSTRIELLE ET LOGISTIQUE

- Coût de défaillance externe : Coût des retards de livraison, Coût de gestion litiges avec le client. Coûts logistiques d'acheminement ou de stockage du produit de remplacement
- Coût du préjudice commercial : Coût de dégradation de l'image de l'entreprise, coût de la perte de clients.

Coûts de Non Qualité =

Coût de prévention
+ Coût de détection
+ Coût de défaillance interne
+ Coût de défaillance externe
+ Coût du préjudice commercial

Où trouver les chiffres ?

- Le grand livre comptable

Le grand livre comptable est la principale source d'information. Il est constitué de l'ensemble des comptes utilisés par l'entreprise lors de l'enregistrement des opérations au journal. Il effectue des regroupements d'opération de même nature afin de les analyser.

Le grand livre comptable doit permettre de trouver l'ensemble des informations permettant de dresser la liste des coûts de non qualité. Les coûts de non qualité peuvent être combinés avec d'autres coûts. D'une manière générale, seule les comptes de la classe 6 dits de "charges" seront utiles pour trouver les coûts concernant la non qualité.

Par exemple on trouvera les achats consommés (Matières premières et fournitures, Fournitures d'entretien, ...), les charges de personnel (rémunérations et charges de sécurité sociale).

- Les rapports de non conformité

Ces rapports précisent la nature du problème qualité, la quantité de pièces concernées et l'action corrective qu'il a été décidé de mener. On trouvera les actions correctives et les actions préventives.

- Le budget

Il sera utile pour déterminer les coûts liés à la sollicitation des services administratifs. On trouvera l'ensemble des coûts liés à leur fonctionnement.

- Inventaire des équipements

Utile pour évaluer le coût des moyens de mesure.

- Rapport du service après-vente

Ce rapport doit permettre de comptabiliser les défaillances externes et leur coût.