

## **LE C.O.Q.** **(Coûts d'Obtention de la Qualité)**

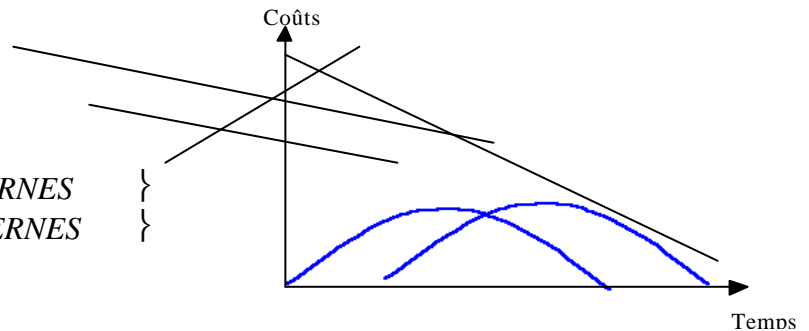
*Expert FAVI : Jacques BELLEGUEULLE*

Le C.O.Q. regroupe l'ensemble des frais engagés pour tendre vers le zéro défaut, ainsi que le coût des non-qualités constatées.

Le but de cet indicateur est de trouver, en permanence, le juste point d'équilibre pour ne pas tomber dans la "sur-structure" qualité.

Il se décompose en quatre rubriques :

- ☞ Les coûts de *PREVENTION*
- ☞ Les coûts de *MESURE (Détection)*
- ☞ Les coûts de *NON-QUALITE INTERNES*
- ☞ Les coûts de *NON-QUALITE EXTERNES*



### LES COÛTS DE PRÉVENTION :

Ce sont des investissements humains et matériels engagés pour réduire les risques de non-qualité, ils incluent les coûts de maintien d'un système qualité et des activités d'assurance qualité.

Exemples de coûts :

- ◆ les salaires de l'effectif qualité affecté à la prévention
- ◆ les charges du service qualité (déplacements, audit fournisseur, etc...)
- ◆ la formation à la qualité, etc...

### LES COÛTS DE MESURE :

Ce sont des dépenses engagées pour vérifier la conformité du produit aux exigences pour la qualité c'est-à-dire pour financer la recherche de la non-qualité.

Exemples de coûts :

- ◆ salaires de l'effectif qualité affecté à la mesure
- ◆ location de matériel de contrôle (centre transfert de technologie)
- ◆ achats qualité

- ◆ amortissements du matériel de contrôle et d'essais, etc...

LES COÛTS DE NON QUALITE INTERNES :

Ce sont les frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences de la qualité avant d'avoir quitté l'entreprise.

Exemples de coûts :

- ◆ rebuts
- ◆ heures de reprise, etc...

LES COÛTS DE NON QUALITE EXTERNES :

Ce sont les frais encourus lorsque le produit ne satisfait pas aux exigences de la qualité après avoir quitté l'entreprise.

Exemples de coûts :

- ◆ retours
- ◆ avoirs
- ◆ frais de transport, etc...

