

ADES : Le COQ (Coût d'Obtention de la Qualité) :



Association pour le
Développement des
Entreprises de Sous-traitance
Rue de la Gare
43330 PONT SALOMON
Tél : 04 77 35 47 05
Télécopie : 04 77 35 29 40

Ce mois-ci nous vous proposons d'aborder le COQ (Coût d'Obtention de la Qualité), un indicateur de pilotage performant prônant le concept d'amélioration continue. Un point important en ces temps difficiles pour les industries.

Définitions :

Le Coût d'Obtention de la Qualité (COQ) : ce que l'entreprise entreprend pour concevoir et obtenir la Qualité d'un produit ou d'un service en référence à un cahier des charges accepté.

Le Coût de Non-Qualité (CNQ) : C'est le coût des défauts et de toutes leurs conséquences.

Quels sont les enjeux : pourquoi évaluer le COQ ?

L'évaluation du COQ permet :

- De repérer et mesurer un gisement de progrès potentiels
- De modifier la perception des erreurs dans l'entreprise
- D'identifier les points faibles

- De rentabiliser les efforts pour résoudre les problèmes
- De mesurer l'impact des actions entreprises

Mesurer le COQ ne signifie pas « Contrôler » mais « quantifier »

Qu'est-ce que le COQ ?

Le COQ est composé de deux grandes parties :

- les **coûts d'investissement qualité (CIQ)**. Ce sont les dépenses volontaires générées pour maintenir un certain niveau de qualité. On distingue :
 - les coûts de prévention (CP) générés afin de limiter et de diminuer les dysfonctionnements,
 - les coûts de détection (CD) générés afin de déceler la non-qualité par la mise en œuvre de processus de contrôle sur les produits ;

Coût de prévention	Coûts de détection
<ul style="list-style-type: none"> • Coût du fonctionnement du système qualité • Coût de formation du personnel • Investissement dans les procédés industriels 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût de métrologie, appareils de mesures et de vérifications • Activités de contrôle des organismes extérieurs

- les **coûts de non-qualité (CNQ)**. Ce sont les frais complémentaires et involontaires que doit supporter l'entreprise du fait des dysfonctionnements. On distingue :
 - les défaillances internes (DI), dysfonctionnements internes à l'entreprise ou en amont du processus global de l'entreprise se traduisant par une perte



économique, donc un coût, et ne touchant pas directement les clients à qui sont destinés les produits,

- les défaillances externes (DE), dysfonctionnements externes à l'entreprise se traduisant par un coût et touchant directement les clients à qui sont destinés les produits (les dysfonctionnements relatifs aux achats et approvisionnements ne sont pas inclus).

	Défaillances Externes	Défaillances Internes
Directs	Remboursement des frais de transport Frais de retour de marchandises Avoir ou remises clients, ...	Rebut, déchets matière Frais d'élimination Réparations, retouches, ...
Indirects	Perte de clientèle, Plaintes, procès Baisse de l'image de marque, ...	Désorganisation de production, Sur-stockage de marchandise, Changement du procédé de fabrication, ...

Mesure du COQ

COQ = Coût des défaillances internes + Coût des défaillances externes + coût de détection + coût de prévention

Pour établir un chiffrage du COQ, il est important de chiffrer les différents coûts de façon simple et sur une période représentative (plusieurs semaines ou plusieurs mois).

Il faut récolter le maximum d'informations chiffrées en allant chercher les informations dans les différents services de l'entreprise.



Exemples de données pour évaluer le COQ :

Service	Données recueillies
Comptabilité	Factures de la fonction qualité, calcul des coûts de revient, imputation des coûts par catégories, ...
Production	Gestion des stocks, rendements matières, temps d'arrêts de production, ...
Ressources Humaines	Coût du plan de formation, coûts des accidents du travail, ...
Service client	Nature et montant des avoirs client, montant imputé au suivi des clients, ...

Présentation des résultats

Les résultats sont généralement présentés sous forme d'un tableau de synthèse.

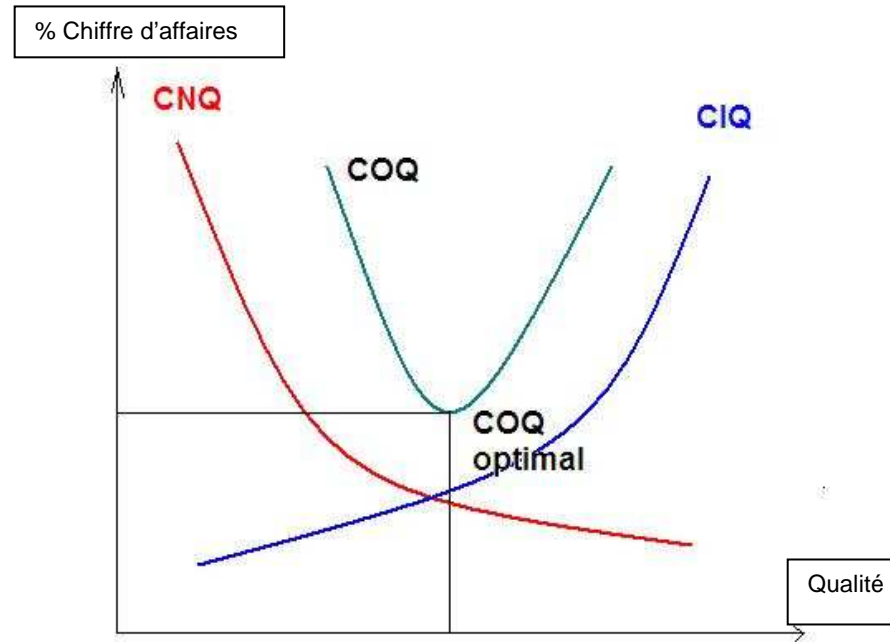
Exemple :

Rubriques du COQ	Nature des coûts	Source d'information	Méthode de calcul	Coût annuel
Défaillance externe	Avoirs clients	Réclamations clients enregistrées	Somme (total des avoirs)	5 000 €/an

Il faut s'assurer que les calculs soient fiabilisés de façon à ce qu'ils ne soient pas contestés par la suite.

La restitution des résultats de votre analyse sur le calcul du COQ doit être effectuée à tous les niveaux de l'entreprise.

L'effort principal de communication est de faire comprendre que le COQ est un indicateur permettant le pilotage quotidien de la démarche Qualité.



Christelle MORCRETTE