

# CGA – M. SCILIEN – Qualité & Contrôle de gestion

- ◆ Quelques éléments de définition :
  
- ◆ la gestion par les seuls coûts est insuffisante dans la pratique, il est indispensable de disposer du tryptique C – Q – D (voir en séance amphi)
  - Il s'agit :
    - des outils de contrôle de gestion
    - et des « institutions » (procédures, organisation interne..)...
  - ... qui permettent (et participent grandement à) la gestion de la qualité

# Logique de présentation du nouveau concept...

## ◆ 1. COUTS DE LA QUALITE

- Quels sont les nouveaux coûts liés à l'analyse de la qualité ?

## ◆ 2. Méthodes de gestion de la qualité

- ... comment l'entreprise met elle en œuvre cette approche de gestion de la qualité ?

## ◆ 3. LES COUTS CACHES

- ... existent ils des coûts qui échappent encore à l'analyse classique (coûts) et à celle par l'approche qualité ? ... réponse:  
...

# Sommaire détaillé (1/3)

## ◆ 1. Coût de la qualité

- A. définition
- B. typologie des coûts liés à la qualité
  - 1. Coût de conformité (CC)
  - 2. Coût de la non qualité (distinguer internes, externes)
  - 3. Arbitrages entre CC et coût de la non qualité

## ◆ 2. Méthodes de gestion de la qualité

- A. Méthode traditionnelle
- B. Méthode récente : le contrôle intégré de la qualité
- C. Diagrammes de Pareto
- D. Diagramme des relations causales
- E. Cercles de qualité
- F. Normes ISO 9000
- G. Exemple : WCM de TOYOTA

### ◆ 3. LES COÛTS CACHÉS

- A. Notion de coûts cachés
- B. Estimation des coûts cachés
- C. Utilité de l'estimation des coûts cachés pour le contrôle budgétaire
  - 1. Amélioration de l'analyse des écarts sur coûts
  - 2. Remise en cause des standards classiques
  - 3. Évaluation des non-productions

## ◆ 1. Coût de la qualité

### ■ A. DEFINITION GENERALE

- « ensemble des propriétés et des caractéristiques d'un produit ou d'un service, qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites »
- Source : DUNOD, Foucher, Langlois et all.
- Il faut distinguer la qualité externe, de la qualité interne...



## A. définition de la qualité (suite)

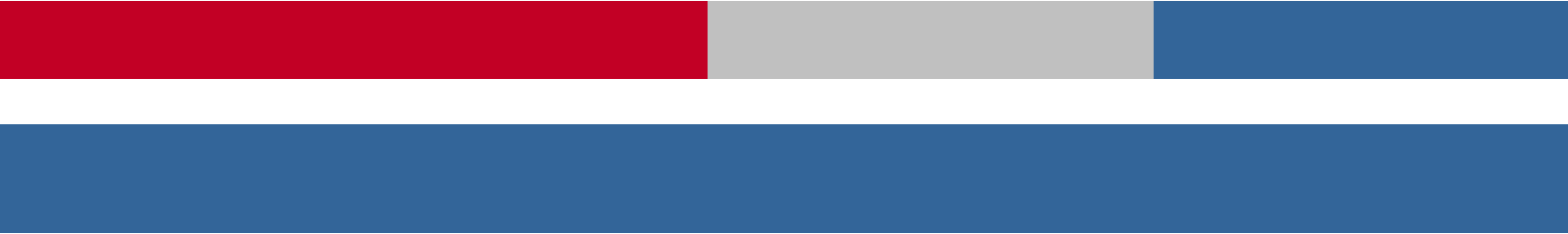
- **Qualité externe :**
  - correspond à la satisfaction des partenaires extérieurs, les clients mais aussi les fournisseurs
  
- **Qualité interne :**
  - concerne le fonctionnement de l'entreprise. Il s'agit de mettre en œuvre les moyens permettant de repérer et de limiter les dysfonctionnements dans l'entreprise.



## ◆ B. typologie des coûts liés à la qualité

- 1. Coût de conformité (CC)
- Avoir comme objectif de limiter les anomalies entraîne des dépenses spécifiques,
- Soit :
  - Coût de prévention des anomalies
  - Coût de détection des anomalies
- Ces coûts sont décidés par l'ese, ils sont donc maîtrisables





- 2. Coût de la non qualité (distinguer internes, externes)

- Ces coûts de non qualité sont également appelés coûts de défaillance, ou C. de malfaçon
- Ces coûts sont subis par l'ese.
- Ils résultent pour l'essentiel des insuffisances de la prévention

- (...)

- 3. Arbitrages entre CC et coût de la non qualité

## Cas pratique à traiter en séance

- ◆ L'ese PX fabrique P pour des standards de 4 kg de matière M et 100 euros pour 1 P.
- ◆ ARCEL a livré 3,5 T de M de qualité inférieure, ce qui a entraîné une surconsommation de 5 % aux standards.
- ◆ ARCEL a consenti un rabais de 10 % pour compenser ce défaut, sur sa facture initiale de 102 euros / kg.
- ◆ L'ese a produit 700 unités de P en consommant 3,15 T de M
- ◆ Questions ...

## Questions :

### ◆ 1. Calcul de l'écart sur coût matière

- Coût réel
- –
- coût préétabli de la consommation standard
- 30 s



**2 x 2 mn = 4 mn..**

◆ **2. Analyse de l'écart**

◆ **a. Écart favorable sur prix**

- Écart favorable sur **qualité (impact rabais)**
- Écart favorable sur prix

◆ **b. Écart défavorable sur quantité**

- Écart défavorable sur consommation standard
- Écart défavorable sur **qualité (surconsommation)**

## Présenter vos résultats sous cette forme

QTE			PRIX					
standard	réel du standard	réelle	prix standard	prix AVT rabais	prix APR rab.	total	écart déf	écart fav
	d			d				
	é			é				
	c			c				