



17^{ème}
ÉCOLE QUALITÉ
du 9 au 11 Septembre 2019

LES COUTS DE NON QUALITE EN RECHERCHE ET EN ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Christine SORLI, Groupe AFNOR Occitanie

VOTRE DELEGATION
AFNOR
OCCITANIE
TOULOUSE | MONTPELLIER

delegation.toulouse@afnor.org
delegation.montpellier@afnor.org



afnor
GROUPE

LES ACTUALITES REGIONALES SUR LA QUALITE

MESUREZ-VOUS ET FAITES DU BENCHMARK GRÂCE À 18
INDICATEURS ÉPROUVÉS

Baromètre qualité Occitanie



On sait
que vous
misez sur
la qualité

- 1 je répons au questionnaire en ligne sur <https://indiko.afnor.org/qualite>
- 2 je consulte mes données immédiatement et fais mon benchmark
- 3 je bénéficie des résultats, enseignements et perspectives du baromètre en participant au Forum Qualité & Performance Occitanie | novembre 2019

C'est **gratuit**, rendez-vous sur
<https://indiko.afnor.org/qualite>

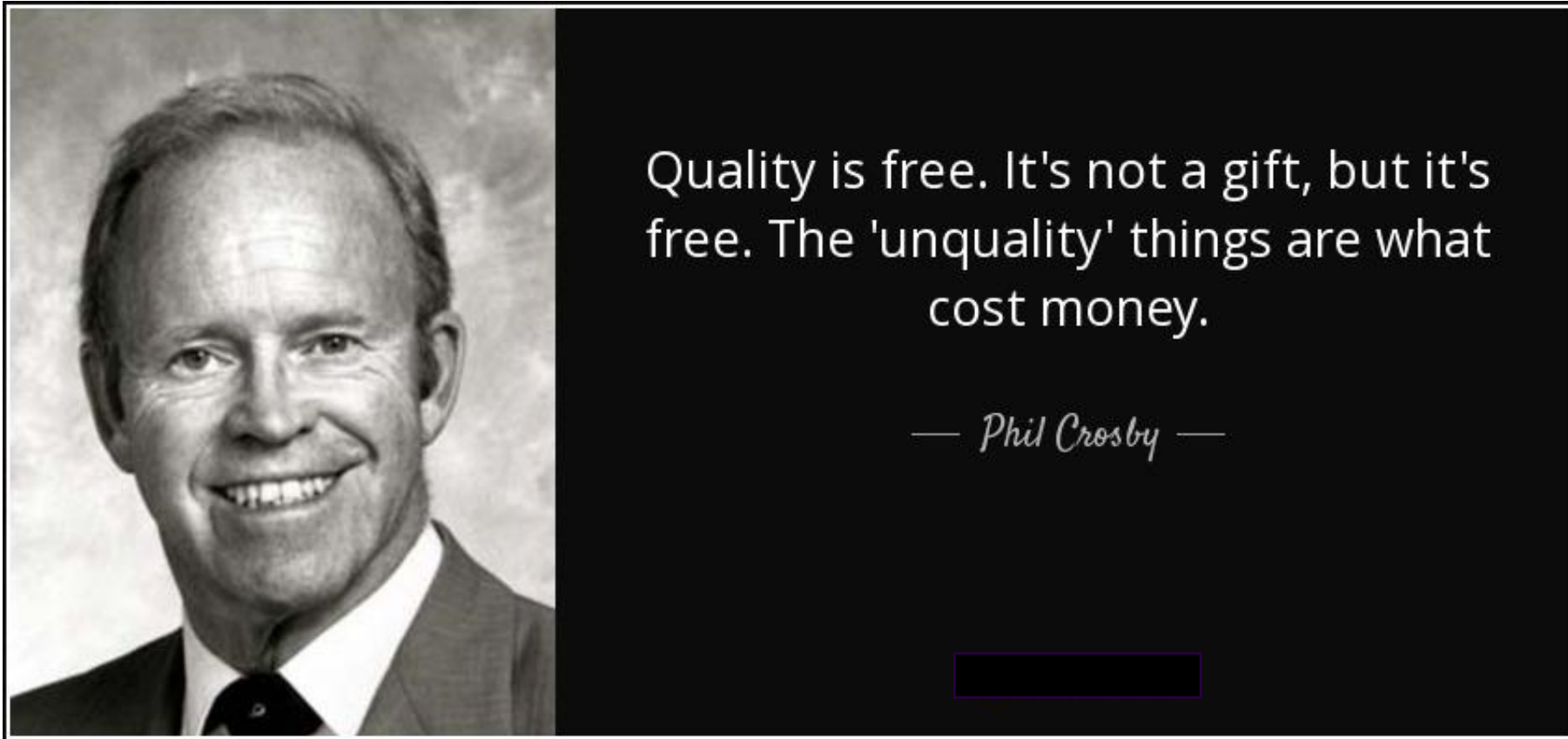
| Les objectifs de l'atelier



- › appréhender/1^{ère} approche des CNQ
- › vous situer & vous donner des idées
- › échanger sur les pratiques

ECHANGER ENTRE PAIRS

DE QUOI PARLE-T-ON ?



Exemples de non-qualité en Recherche et en Enseignement Supérieur ?

LES COÛTS DE NON-QUALITÉ

OU EN EST-ON DANS L'INDUSTRIE EN FRANCE ?

Synthèse des résultats de l'étude AFNOR



I POURQUOI CETTE ETUDE ?



- » L'enjeu pour les entreprises aujourd'hui : maintenir la qualité produit en restant compétitives
- » La non-qualité représente un gisement de productivité encore inexploité

| COMMENT L'ESTIMER?



Les enseignements de l'étude

1

Une qualité à géométrie variable

2

Un périmètre de mesure jugé trop limité

3

L'écart entre l'intérêt à mesurer et la capacité à mesurer

4

Une incidence sur le CA très sous-estimée !

5

Des mesures qui ne se traduisent pas en action

I 1^{ère} CONSTATATION

Une qualité à géométrie variable

**LA NON-
CONFORMITÉ
« PRODUITS »**

**SES
CONSÉQUENCE
S MATÉRIELLES**

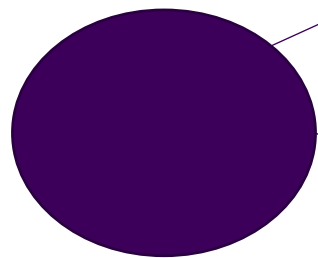
**SES
CONSÉQUENCE
S FINANCIÈRES**

I 2^{ème} CONSTATATION



Un périmètre de
mesure jugé
trop limité

Les répondants estiment
que beaucoup
de données
sont négligées



60
%

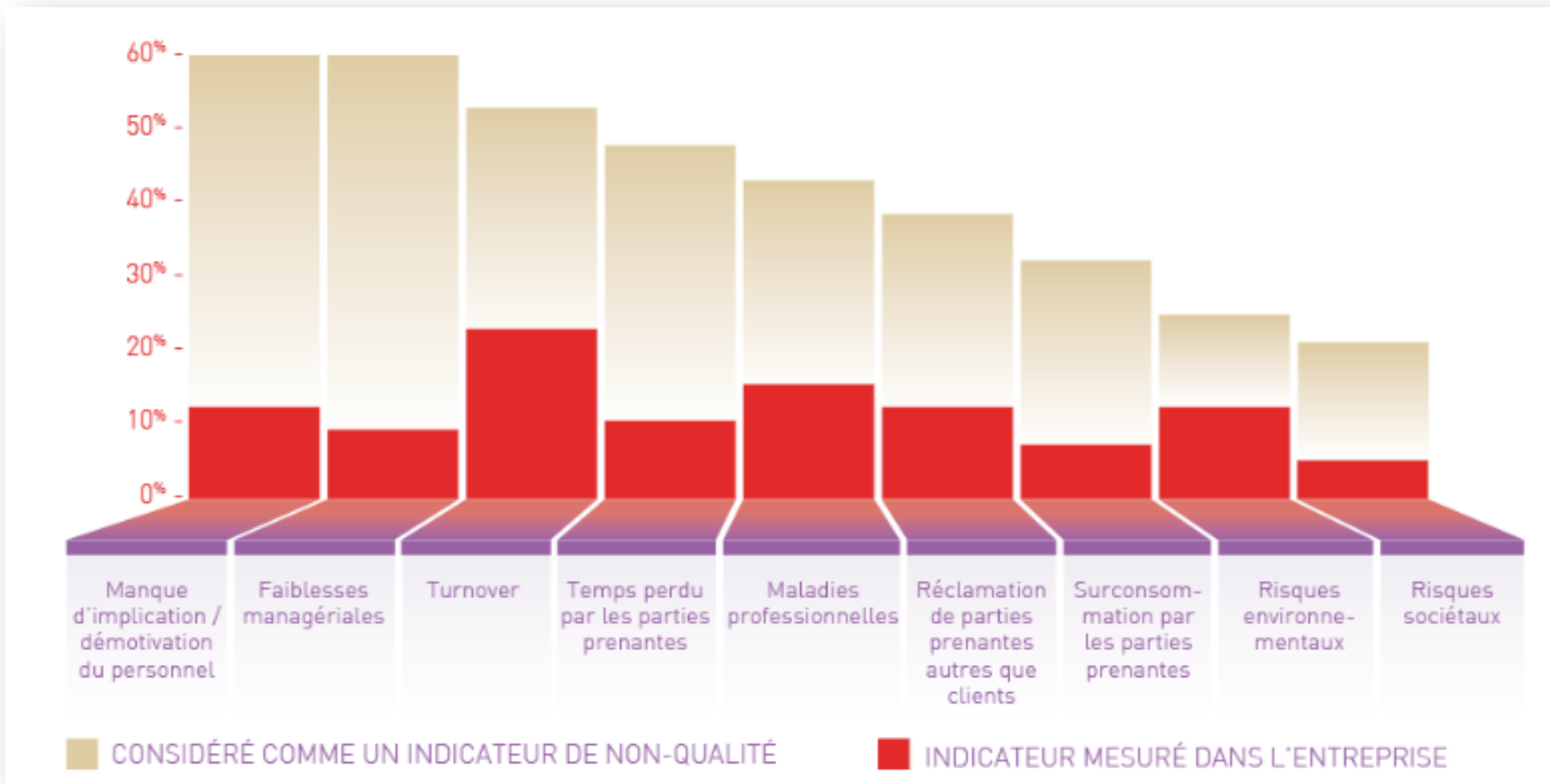
Citent les faiblesses
managériales

26
%

Les risques
environnementaux
et sociétaux

LES SOURCES DE NON-QUALITE

PLUS OU MOINS BIEN IDENTIFIÉES ...



13^{ème} CONSTATATION

L'écart entre
INTÉRÊT à mesurer
et
CAPACITÉ à mesurer !

92%

des entreprises jugent
INDISPENSABLE
ou **AU MOINS**
NÉCESSAIRE DE MESUR
LA NON-QUALITÉ.

MAIS...

20%

s'avouent
INCAPABLES DE
LA MESURER.



Les coûts les **PLUS** suivis



+

Rebus, reprise ou
réparation



+

Non-qualité fournisseur

Les coûts les **MOINS** suivis



Traitement administratif des non-qualités



Ecart entre coût prévisionnel d'un projet et coût constaté



Taux de rendement synthétique



Temps d'attente machine

| PRINCIPAUX FREINS AU SUIVI

Difficultés techniques
Manque de temps
Facteur humain



I 4^{ème} CONSTATATION

Une **INCIDENCE**
sur le **CA** très
SOUS-ESTIMÉE !

66% des entreprises mesurant les coûts
de non-qualité les évaluent à
- de 5% du C.A.

IMPACT ECONOMIQUE DE LA NON-QUALITE

9% du
CA

Non
conformité
produit

7,4% du
CA

Ecart entre coût
prévu et coût
final d'un projet

7,3% du
CA

Mauvaise gestion
de stocks

3,5% du
CA

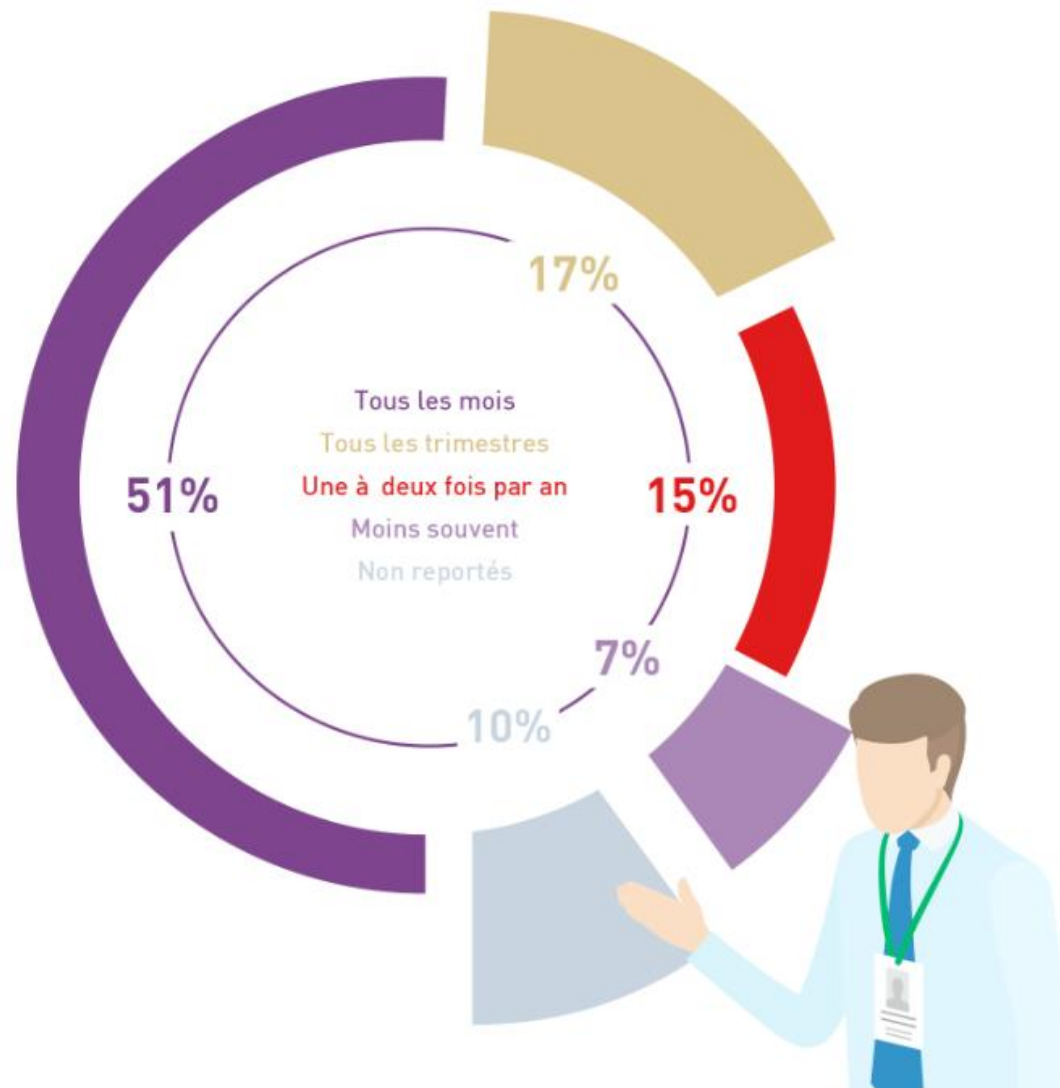
Surconsommation
de matière

Mais pour **37%**

des répondants, les mesures
ne reflètent pas du tout
ou seulement une infime
partie de la réalité.

I 5^{ème} constatation

PILOTAGE DES COÛTS DE NON-QUALITE



Ces mesures ne se traduisent pas en action

1/3

PAS DE COMMUNICATION
AUPRES DES
COLLABORATEURS

26%

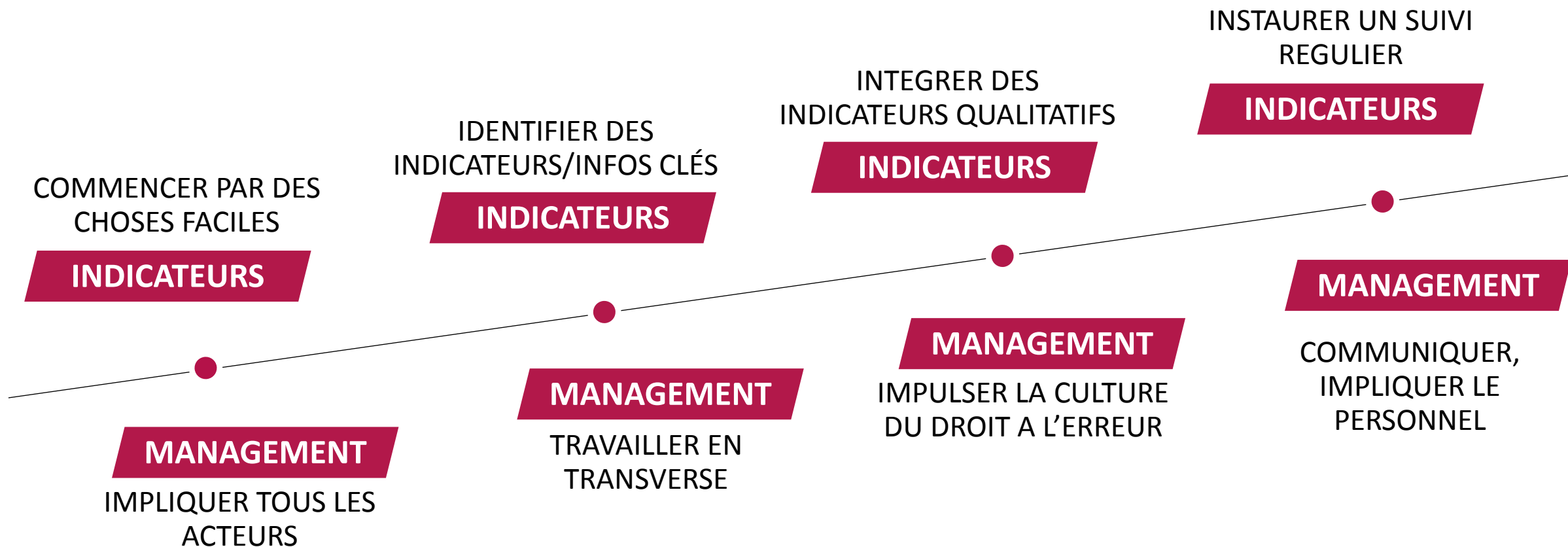
AUCUNE ACTION

| EN CONCLUSION



» Une volonté d'agir...
freinée par des difficultés de
méthode

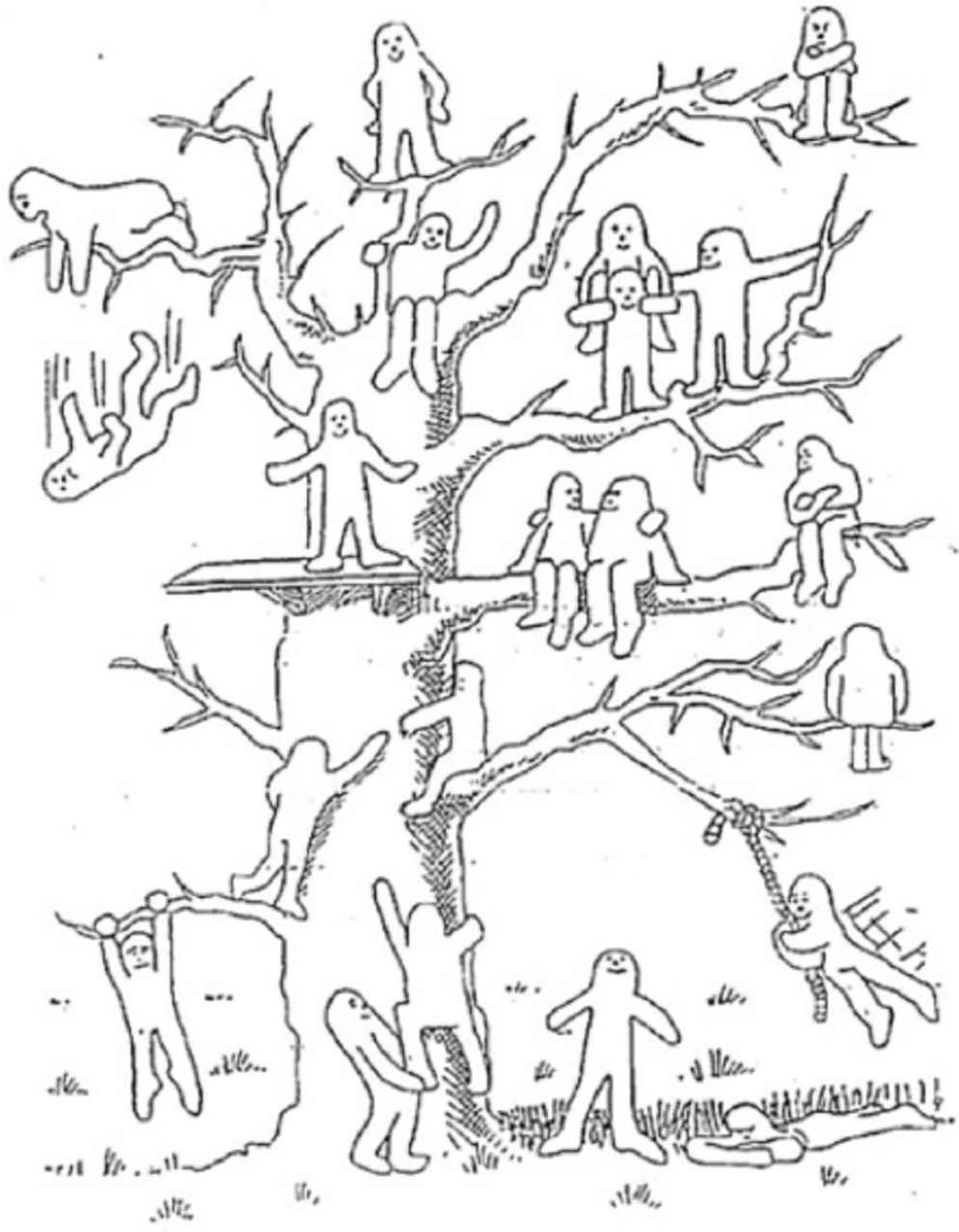
LES BONNES PRATIQUES



LES COÛTS DE NON-QUALITÉ

ET DANS
VOTRE
ORGANISME ?





**ET VOUS,
COMMENT VOUS SENTEZ-
VOUS FACE AU SUJET DES
COÛTS DE NON-QUALITE ?**



LES ENSEIGNEMENTS



LES COÛTS DE NON-QUALITÉ

EVALUATION DE
VOS
PRATIQUES



VOS PRATIQUES CONCERNANT LES CNQ

PERIMÉ



Les pratiques que l'on ne souhaite plus voir dans l'organisme



VALIDE

Les bonnes pratiques à conserver, celles qui marchent bien

PRÉMATURÉ



Les pratiques que l'on a expérimentées une fois ou qui sont en cours de mise en place



INNOVANT

Des pratiques rencontrées ailleurs et qui ne sont pas en place dans l'entreprise mais qu'il serait pertinent/ intéressant d'expérimenter

LES ENSEIGNEMENTS

MANAGEMENT

MESURE

COMMUNICATION

MISE EN ŒUVRE
OPERATIONNELLE
(PLAN D'ACTION)

LES COÛTS DE NON-QUALITÉ

LES ACTIONS A METTRE EN PLACE



FICHES ACTION

QUALITE & COMPETITIVITE REDUCTION DES COÛTS DE NON QUALITE	
FICHE ACTION N°	
Thème :	S/thème :
OBJECTIF(S) DE L'ACTION	
○	
○	
DESCRIPTION DE L'ACTION	
○	
○	
○	
ACTEUR(S) A IMPLIQUER DANS L'ENTREPRISE	
<small>Acteurs (fonction, ...)</small>	<small>Rôles</small>
○	○
○	○
○	○
LEVIERS DE SUCCES	FREINS IDENTIFIES
○	○
○	○
○	○
RESULTATS ATTENDUS	INDICATEURS DE MESURE
○	○
○	○
○	○
○	○

afnor



Abandonner ou améliorer ce qui est périmé



Rendre durable ce qui est prématuré



Développer ce qui est innovant



LES ENSEIGNEMENTS



CONTACT

GROUPE AFNOR

Christine SORLI

Déléguée régionale adjointe

04 99 52 24 04 / christine.sorli@afnor.org

www.afnor.org/occitanie

The logo for the AFNOR group, featuring the word 'afnor' in a stylized, lowercase, purple font, with the word 'GROUPE' in a smaller, uppercase, yellow font directly beneath it.