

# LA NON-QUALITÉ

## ENJEU DE COMPÉTITIVITÉ POUR L'INDUSTRIE



# LA NON-QUALITÉ : UN GISEMENT DE PRODUCTIVITÉ ENCORE INEXPLOITÉ ET SOUVENT SOUS-ESTIMÉ !

Le fait que la non-qualité doive être mesurée fait consensus : **92 %** des entreprises le jugent indispensable ou au moins nécessaire, selon une récente étude AFNOR. Mais tous ne le savent ou ne le peuvent pas : **20 %** des industriels s'en avouent incapables. Parmi ceux qui le peuvent, ils en estiment le coût à **5 %** du chiffre d'affaires. Cependant, pour **37 %** d'entre eux, ces mesures ne représentent pas du tout ou seulement une infime partie de la réalité.

---

**92%**

des entreprises jugent  
indispensable ou au  
moins nécessaire de  
mesurer la non-qualité

---



## LA NON-QUALITÉ : UNE FATALITÉ POUR LES ENTREPRISES ? PAS POUR NOUS QUI EN FAISONS UN ENJEU DE COMPÉTITIVITÉ !

Nous avons conçu un **programme de soutien** aux entreprises et aux filières industrielles pour activer ce levier insoupçonné de rentabilité.

# UN PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT BALISÉ

- Un programme qui s'inscrit dans la **DURÉE** (quelques jours étalés sur plusieurs mois)
- Un dispositif où vous activez un à un les modules, et choisissez de mener tout ou partie du programme (**VOUS ÊTES LE MAÎTRE DU JEU**)
- Un accompagnement **INDIVIDUEL** ou à réaliser dans le cadre d'une **DÉMARCHE COLLECTIVE (APPROCHE FILIÈRE)**

MESURER  
POUR :

- Améliorer la **COMPÉTITIVITÉ** de votre entreprise
- Embarquer toutes les fonctions de votre entreprise (direction, finance...) : **UN PROJET D'ENTREPRISE**
- Vous comparer aux **MEILLEURES PRATIQUES**
- Identifier les gisements de **PRODUCTIVITÉ**

# UN PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT EN 6 VOILETS

	FINALITÉ	MODULE	CONTENU	DURÉE (estimation)
1	<b>CADRER LE PROJET</b>	STRATÉGIE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sensibilisation des décideurs avant lancement du projet (direction, direction financière...)</li> <li>● Formation des pilotes du projet au pilotage de la performance par la maîtrise des coûts de la non-qualité (CNQ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 heures</li> <li>● 2 à 3 jours</li> </ul>
2	<b>MESURER &amp; ANALYSER ÉTAT DES LIEUX</b>	360°	<ul style="list-style-type: none"> <li>● État des lieux puis évaluation des coûts de non-qualité et de non-efficience (CNE). Approche macro</li> <li>● Analyse des résultats/benchmark &amp; reporting auprès du comité de direction</li> <li>● Identification des gisements de réduction des coûts de non-qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 à 2 jours</li> <li>● 0,5 jour</li> </ul>
3	<b>PLANIFIER LE PROGRAMME DE RÉDUCTION DES CNQ</b>	ENGAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lancement du projet et validation de la méthode de travail (parties prenantes du projet)</li> <li>● Choix des domaines prioritaires pour la réduction des CNQ/CNE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 10 jours d'accompagnement</li> <li>● 4 ateliers de travail collectif (durée 1 jour en présentiel) pour partager les bonnes pratiques</li> </ul>
4	<b>DÉPLOYER LES ACTIONS</b>	ORGANISATION MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise en place d'un groupe projet pluridisciplinaire</li> <li>● Évaluation des coûts de la non-qualité</li> <li>● Benchmark des bonnes pratiques</li> </ul>	
5	<b>PÉRENNISER &amp; BENCHMARKING</b>	AMÉLIORATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Analyse des résultats et établissement d'un plan de progrès</li> <li>● Benchmark des bonnes pratiques au sein d'une filière ou inter-filière</li> </ul>	
6	<b>COMMUNIQUER LES RÉSULTATS</b>	CAPITALISATION INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Communication</li> <li>● Bilan du projet</li> <li>● Recueil des bonnes pratiques (livrable)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 0,5 jour en présentiel</li> </ul>



Vous êtes intéressé(e)  
pour participer à notre programme  
sur les coûts de non-qualité ?

**Faites-le nous savoir :**

**VOTRE CONTACT EN RÉGION**

**6CI F ; C ; B9! : F 5B7 < 9!7CAHv**

Paule Nusa  
03 71 70 02 57  
paule.nusa@afnor.org

GROUPE AFNOR  
20 rue des Grandes Varennes  
21121 Ahuy



TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT  
L'ÉTUDE SUR LES COÛTS DE LA NON-QUALITÉ  
DANS L'INDUSTRIE

[bit.ly/2B2vjkB](https://bit.ly/2B2vjkB)

**afnor**  
GROUPE