

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	8 L'organisation, la planification et la production 8.3 La qualité	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- **Satisfaction des clients.**
Par des enquêtes visant à mesurer le niveau de qualité perçu par les clients au regard de leurs attentes.

8.3.8 Les limites de la qualité

Alors qu'une politique qualité tend à diminuer le coût de la non-qualité, celle-ci comporte un coût. L'entreprise peut être tentée de rechercher le coût d'exploitation minimal en ajustant le niveau de la politique qualité.

En vérité, le niveau de politique qualité à mettre en œuvre est celui correspondant aux attentes qualité définies par les clients – ce qu'ils sont prêts à payer au regard des risques encourus. Ces attentes se mesurent par les enquêtes de satisfaction.

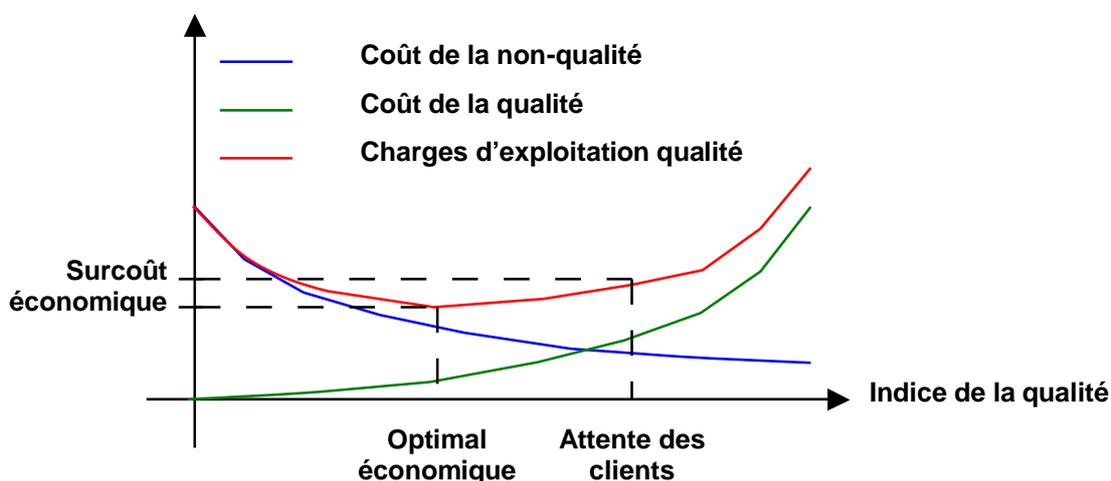


Diagramme 338 – La limite de la qualité

8.3.9 La productivité, la qualité et la performance

&

La **productivité** se définit par la quantité de produits fabriqués et de services délivrés pour une quantité de ressources mises en oeuvre.

$$\text{Productivité} = \frac{\text{Volume de produits finis et de services}}{\text{Volume de ressources engagées}}$$

&

La **performance** se définit par la perception par le client de la qualité de produits fabriqués et de services délivrés pour une quantité de ressources mises en oeuvre.

$$\text{Performance} = \frac{\text{Degré de qualité perçue par le client des produits finis et des services}}{\text{Volume de ressources engagées}}$$

Alors que la productivité peut être mesurée objectivement, la performance n'est qu'un indicateur subjectif qui varie d'une culture à l'autre.

La qualité perçue par le client inclut également la réactivité et la flexibilité de l'entreprise. L'évolution des tendances des attentes des clients sont les suivantes :