

Budget qualité

- **ATTENTION** : Le budget qualité doit être indiqué ici en milliers d 'unités monétaires.
- Précisons immédiatement que la qualité n'est pas synonyme de performance maximale, de luxe, de "haut de gamme". La « Qualité », c'est la réponse "ajustée" et économique à un "besoin spécifié": c'est bien sûr le produit bien conçu et bien fabriqué, mais aussi: l'appareil livré avec une notice d'emploi et d'entretien claire et complète, dans des calendriers respectés, susceptible le cas échéant d 'être dépanné rapidement et économiquement, etc..
- Dans nos sociétés développées, les consommateurs ne se contentent plus simplement d'une satisfaction quantitative, ils sont de plus en plus exigeants quant aux défaillances dans les services (*erreurs de commande, de livraison, de facturation, difficultés de contact avec l'entreprise etc..*). Dans une économie ouverte aujourd'hui sur le monde, les entreprises doivent nécessairement s'adapter à ces exigences, faute de quoi les clients ont tôt fait de se tourner vers la concurrence.
- La " non-qualité " coûte cher. Les coûts de remplacements de produits défectueux, de réparations, de corrections de documents erronés et autres opérations imputables à des défauts de conception ou d'exécution, peuvent atteindre des pourcentages significatifs de la valeur ajoutée des entreprises.
- La qualité est donc entendue ici comme le résultat du management et de la méthodologie appropriée dont vous aurez doté votre organisation dans cette perspective d'amélioration continue. Le modèle vous propose d'ailleurs d'investir en qualité dès l'année de création de votre entreprise.
- **ATTENTION** : La qualité en tant que facteur de réduction des coûts joue dès la première année. Par contre, la qualité en tant que facteur de différenciation n 'est pas reconnue dans l 'année du démarrage de l 'activité... Ce qui peut se comprendre aisément.
- **Note**. La qualité ne constitue un avantage compétitif que si elle se situe à un niveau supérieur à celui des concurrents... Autrement dit, si tous les compétiteurs font le même effort de qualité... la qualité n'est plus un facteur de différenciation. Ceci ne veut pas dire pour autant qu'il faille se livrer à une course effrénée à la qualité... En effet, à partir d 'un certain seuil (situé ici aux alentours de 1,2% du CA) la qualité n'est plus qu'un facteur d 'aggravation des coûts, sans plus aucune contrepartie.