

# COLLOQUE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

## Coûts et rentabilité de la qualité

9 & 10 AVRIL 2019

Université CADI AYYAD  
Marrakech, MAROC

APPEL À COMMUNICATIONS

UNIVERSITE CADI AYYAD

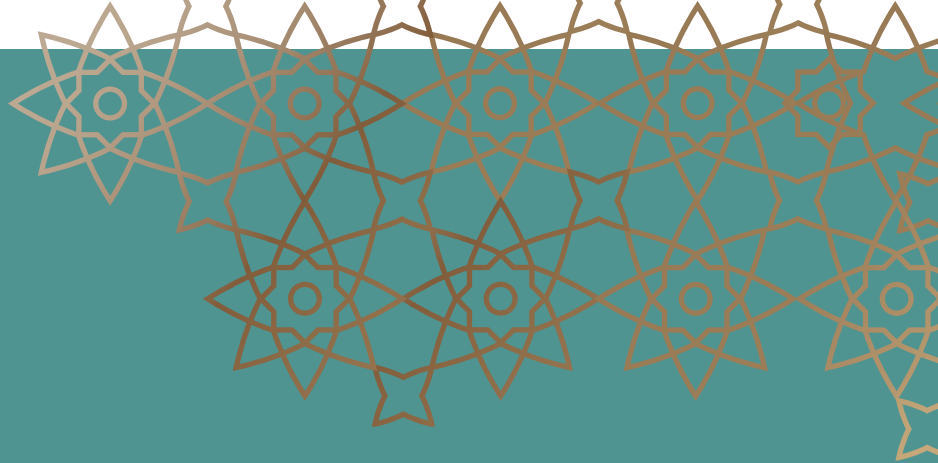


جامعة القاضي عياض



[HTTP://QUALITUNIVROUEN.SCIENCESCONF.ORG](http://QUALITUNIVROUEN.SCIENCESCONF.ORG)



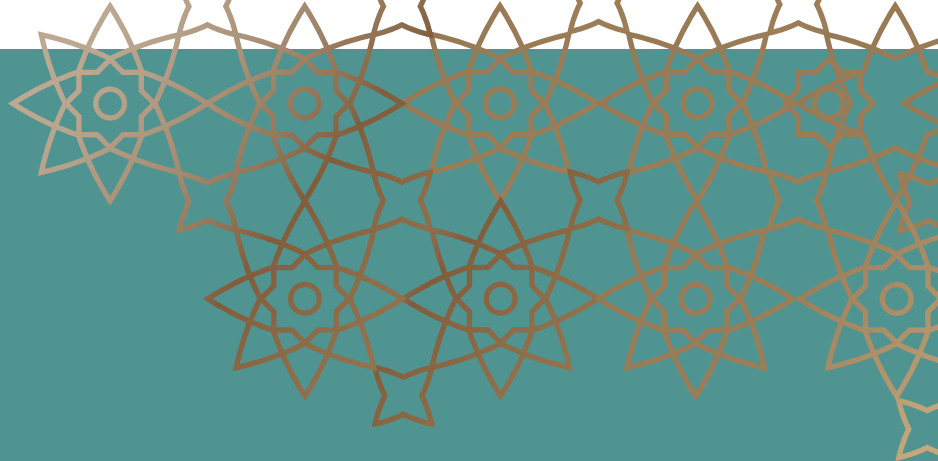


## COLLOQUE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Depuis plusieurs décennies maintenant les démarches qualité n'ont cessé de se développer et certaines d'entre elles ont atteint des niveaux élevés de sophistication. D'un dispositif 5S d'amélioration du poste de travail reconnu comme point de départ possible d'un système de management conforme à la norme ISO 9001, jusqu'aux démarches plus abouties suivant les principes du Total Quality Management, la qualité s'est imposée comme un concept universel aux formes et aux degrés de développement multiples et variés, justifiant d'une littérature abondante. Pourtant, parmi les multiples questionnements de cet objet de recherche, il en est un pour lequel les connaissances produites sont partielles et approximatives et demeurent insuffisantes : les coûts et la rentabilité de la qualité. Les recherches sur les coûts de la qualité se basent en particulier sur les travaux fondateurs de Armand Vallin Feigenbaum classifiant les coûts de la qualité en trois catégories : les coûts de défaillance, les coûts d'évaluation et les coûts de prévention. Ces travaux fondateurs ont notamment inspiré la production de documents professionnels normatifs tel le fascicule de documentation X 50-126 de l'AFNOR (1986) constituant un guide pour l'évaluation des coûts résultant de la non-qualité (coûts des anomalies internes, coûts des anomalies externes, coûts de détection et coûts de prévention). Si Feigenbaum (1956) dressa très tôt le constat de la comptabilité analytique industrielle limitant les coûts de la qualité aux seuls coûts d'inspection, l'amenant à proposer sa classification, le développement de la recherche a permis de mettre en valeur d'autres types de coûts, tels les coûts cachés dans l'entreprise que les systèmes d'informations peinent à intégrer (Savall et Zardet, 2005), ou encore les coûts irrécupérables, par exemple, dans l'élaboration normative (Helfrich, 2013). Si ces travaux ont largement fait progresser les connaissances des coûts de la qualité, nombreuses sont les interrogations partagées des chercheurs et des praticiens au sujet des coûts de la qualité, mais également sur le sujet connexe de la rentabilité de la qualité. Alors que des auteurs (e.g. Heras et al., 2002 ; Sharma, 2005) ont affirmé l'amélioration de la performance financière des entreprises grâce à une démarche qualité appuyée sur une certification ISO 9001, certains soulignent toutefois des limites à leurs études (i.e. Heras et al., 2002) en raison, par exemple, de la multitude de variables en jeu ou encore de la caractérisation des échantillons. Le thème des coûts et de la rentabilité de la qualité demeure plus que jamais d'actualité, en témoigne la récente enquête nationale de l'AFNOR sur les coûts de la non-qualité dans l'industrie française publiée en 2017. Fort du succès rencontré lors de la première édition du colloque Management de la qualité à l'Université de Rouen Normandie en 2017, notamment au regard de son attractivité internationale avec la présence de chercheurs venus des continents africain et américain, cette seconde édition se tiendra à l'Université Cadi Ayyad de Marrakech. Si la thématique principale du colloque est centrée sur les coûts et la rentabilité de la qualité, les communications originales et pertinentes sur d'autres aspects proches peuvent être proposées au comité de lecture du colloque.

# COLLOQUE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

## COÛTS ET RENTABILITÉ DE LA QUALITÉ



### LE COMITE DE LECTURE

Hammou AZOUZOU, Université Cadi Ayyad  
Michel BAUPIN, Université de Caen  
Danièle BENEZECH, Université Rennes 1  
Natalia BOBADILLA, Université de Rouen Normandie  
Marc BONNET, ISEOR, Magellan, IAE Lyon, Université Jean Moulin  
Laurent CAPPELETTI, Conservatoire National des Arts et métiers, Paris  
Tarek CHANEGRIH, Université de Caen  
Caroline CINTAS, Université de Rouen Normandie  
Baptiste CLERET, Université de Rouen Normandie  
Olivier DESPLEBIN, Université de Rouen Normandie  
Arnaud EVE, Université de Rouen Normandie  
Bérangère GOSSE, Université de Rouen Normandie  
Christian HURSON, Université de Rouen Normandie  
Gilles LAMBERT, Université de Strasbourg  
Anne MAURAND-VALET, Université d'Avignon  
Anne MIONE, Université Montpellier  
Gérald ORANGE, Université de Rouen Normandie  
Hongxia PENG, Université de Rouen Normandie  
Joëlle RANDRIAMIARANA, Université de Rouen Normandie  
Eric REMY, Université de Rouen Normandie  
Mohamed LARBI SIDMOU, Université Cadi Ayyad  
Fanny SIMON-LEE, Université de Rouen Normandie  
Pierre-Antoine PRIMONT, Université de Rouen

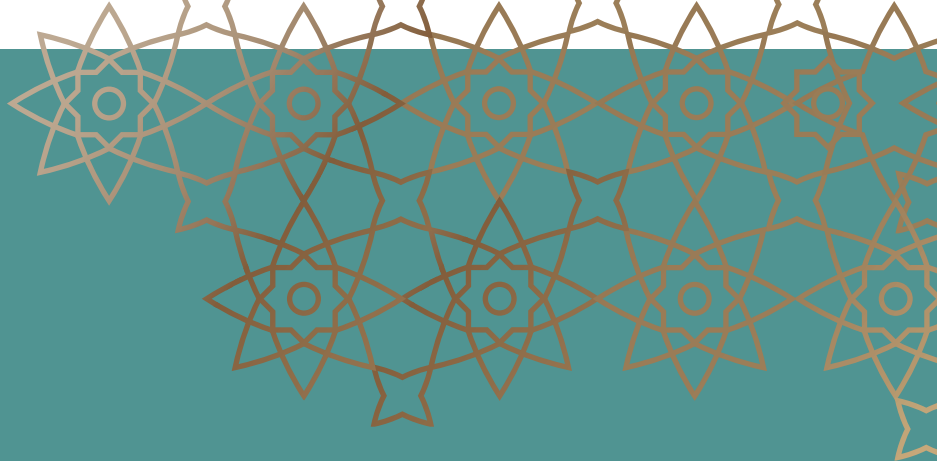


### LE COMITE D'ORGANISATION

Arnaud EVE, Université Rouen Normandie  
Younes EL GHORMLI, Université Cadi Ayyad  
Sanae BOUMSISS, Université Cadi Ayyad  
Abdelhadi DARKAOUI, Université Cadi Ayyad  
Claire FRANCOIS, Université Rouen Normandie  
Youssef LAHLIMI, Université Cadi Ayyad  
Ludovic MARIE, Université Rouen Normandie  
Kaoutar ZERKAUOI, Université Cadi Ayyad

# COLLOQUE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

## COÛTS ET RENTABILITÉ DE LA QUALITÉ



### CONSIGNES AUX AUTEURS

Les articles au format word seront dactylographiés en police Times New Roman, titre 20 pt, nom des auteurs 12 pt, affiliation et adresse 10 pt, corps de texte 12 pt. Le papier doit être dans un format à deux colonnes avec un espace de 1.27 cm, entre les colonnes. Marges 1.7 cm. Au maximum 3 niveaux pour les titres. Au minimum cinq mots-clés séparés par des virgules. Se référer au template à disposition sur le site [REINNOVA](http://REINNOVA).

Les communications proposées devant répondre au format académique auront une double évaluation à l'aveugle par les membres du comité de lecture. Toutes les communications acceptées seront publiées dans les actes du colloque.

### PRINCIPALES ÉCHÉANCES

7 Janvier 2019	Date limite de soumission des communications
14 janvier 2019	Ouverture des inscriptions au colloque
25 février 2019	Date limite de notification aux auteurs
25 mars 2019	Clôture des inscriptions au colloque
9 & 10 avril 2019	Colloque Management de la qualité

Informations et inscriptions :  
<http://qualitunivrouen.sciencesconf.org>

Contact : [qualitunivrouen@sciencesconf.org](mailto:qualitunivrouen@sciencesconf.org)

