



## Exercice et solution 7A.6

### Utilisation des inducteurs de coût

Voici deux activités et leurs inducteurs respectifs:

Activité	Coût de l'activité	Inducteur	Volume de l'inducteur
Correction des défauts	500 000 \$	Un défaut découvert	1 000
Gestion du service à la clientèle	400 000 \$	Un client	4 000

### Travail pratique :

Quelle importance accordez-vous à cette information dans le contexte d'une stratégie de réduction des coûts?

Source: *La Comptabilité de Management* (édition précédente)

## Exercice et solution 7A.6 (suite)

### Solution :

Cette information est cruciale. En effet, il en coûte en moyenne 500 \$ pour corriger un défaut et 100 \$ pour s'occuper d'un client. Par ailleurs, si un client découvre un défaut dans un des produits qu'on lui a livré, le coût de 100 \$ devient 600 \$, soit 100 \$ plus 500 \$, pour s'occuper de lui.

Cet exemple montre combien il est important de connaître le coût de toutes les activités liées à l'absence de non qualité. Mesurer, c'est attirer l'attention. Il coûte plus cher à l'entreprise de corriger les défauts que de gérer l'ensemble du service à la clientèle. Mesurer les coûts liés à la mauvaise qualité, c'est en faire une cible dans une stratégie de réduction des coûts.

*Source: La Comptabilité de Management (édition précédente)*