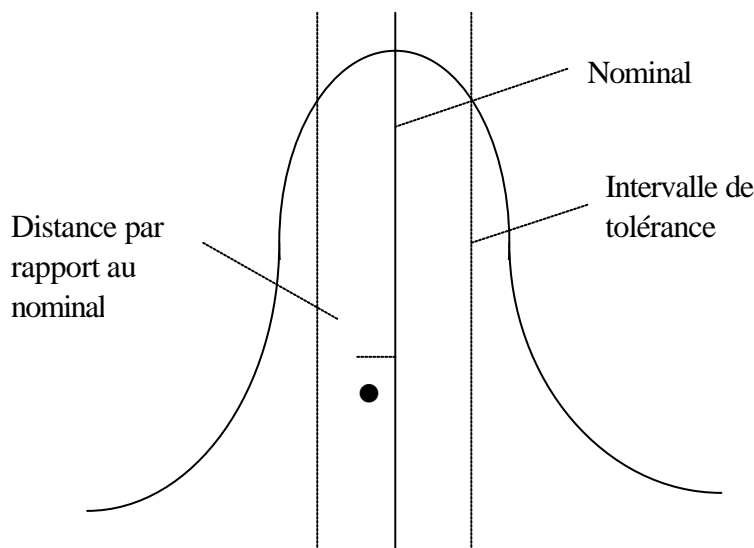


LA LOI DE PERTE DE TAGUSHI

Expert FAVI : Franck BERTHE

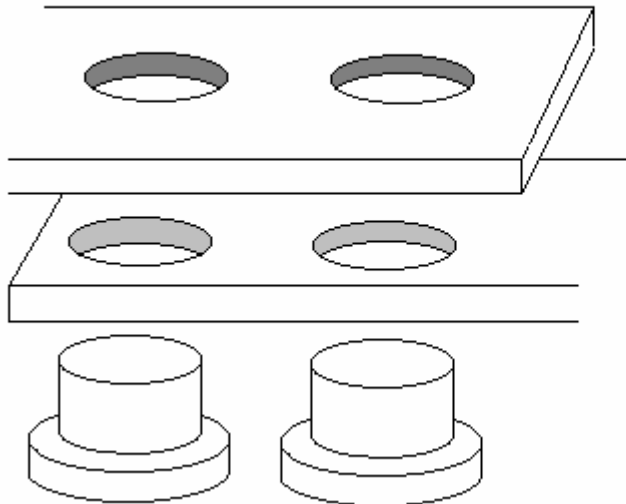
Cette "loi" confirme l'infini de la démarche qualité :

"Le coût croît comme le carré de la distance par rapport au nominal".



Cela signifie que, même si on est dans l'intervalle de tolérance imposé par une fonction, il faut continuer à progresser vers le nominal pour baisser le coût.

Pour appréhender cette règle de façon concrète, imaginons un assemblage de 2 pièces par 2 rivets :



Il est évident que si toutes les dimensions (diamètre des trous, des rivets, distances inter-trous) sont au nominal, l'assemblage se fera beaucoup plus facilement, et coûtera donc beaucoup moins cher que si ces dimensions naviguent dans leurs tolérances.

Curieusement, et contre toute logique, l'homme a une perception physique du nominal :

On sait que l'oeil humain a un pouvoir séparateur défini entre les longueurs d'onde de la lumière et, est donc incapable de saisir des variations de couleur dans un intervalle donné.

Les Japonais avaient installé, dans un aéroport, deux murs de téléviseurs strictement identiques. Un mur d'écrans où les couleurs fondamentales étaient réglées au nominal, et l'autre où elles variaient dans les limites de ce pouvoir séparateur, donc dans des limites théoriquement imperceptibles.

Néanmoins, la majorité des interviewés trouvaient que les écrans au nominal étaient plus beaux.

Plus concrètement, dans les entreprises, cette règle permet de renforcer le message de *l'infini* de la démarche qualité.

Cette démarche est infinie :

- ☞ d'une part, parce que l'évolution des besoins de nos clients est infinie (les 4CV ou les 2CV de 1947 n'avaient pas de chauffage, car le chauffage ne faisait pas parti des besoins même implicites du consommateur),
- ☞ d'autre part, parce qu'il faut en permanence tendre vers la limite mythique du nominal pour baisser les coûts.

