

# COÛT DE LA NON QUALITÉ

## COMMENT QUALIFIER LES DIFFÉRENTS COÛTS

Les coûts financiers quantifiables : perte matériel, perte de chiffre d'affaire, coût du projet qui ne va pas en prod, ...

Les coûts de non qualité des données : estimés à 600 000 000 000\$/an aux USA

Les coûts de maintenance et exploitation : rarement pris en compte comme des objectifs de conception, ils sont souvent constatés

Les coûts d'évolutions : subit (montée de version, modification réglementaire) ou enrichissement fonctionnel.

Les coûts non quantifiable : perte d'image de marque, perte de clients, coûts reportés sur le client

Les coûts RH : stress des équipes, manque de confiance

Les coûts de sécurité : ransomware, shadow IT

# TAKE AWAY

## 6 ZONES DE NON-QUALITÉS

**Illusion** : besoin non détecté/exprimé, incompris, utopie

**Insatisfaction** : solution inadaptée, sur-spécification, objectif mouvant

**Gaspillage** : spec ambiguë, fonction geek, mauvaise relation MOA

**Défauts** : bugs, non respect des délais, compréhension des specs

**Sur-qualité** : impressionner, incompréhension du besoin réel

**Qualité aléatoire** : cadeau de la MOE

