

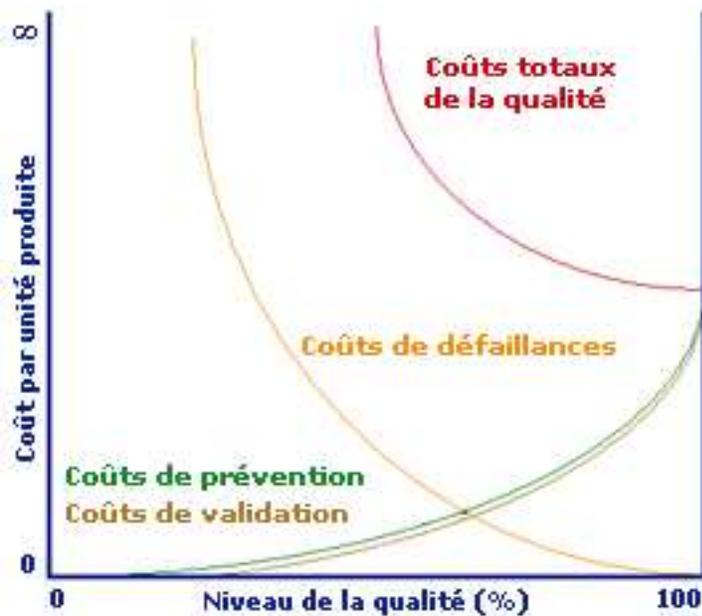
Estimation des coûts de la qualité



“La qualité, c’est gratuit!” -Philip B. Crosby

De nombreuses publications ont traité des coûts de la qualité et de l’importance de pouvoir les mesurer. Certains gestionnaires considèrent le contrôle de la qualité comme étant une activité qui retarde la livraison et augmente les coûts de projet. Ils ont souvent cette mentalité simplement parce qu’ils ignorent leurs propres coûts de qualité. Malheureusement, encore peu d’organisations se soucient d’investir en qualité, car environ **50% des coûts de projets seraient des coûts de qualité**, dont **40% en défaillance**, **7% en validation** et **3% en prévention**¹.

On peut classifier les coûts de la qualité en trois différentes catégories :



Modèle des coûts optimaux de la qualité
source : Juran’s Quality Handbook

Coûts de prévention

Effectuer les tâches correctement dès le début et planifier les investissements requis pour prévenir les erreurs font partie des coûts de prévention. La prévention comporte les activités clés suivantes : les coûts pour établir des méthodes et des procédures, la formation aux employés et la planification de la qualité. Les coûts de prévention sont tous investis avant que le produit ne soit construit.

Coûts de validation

Ces coûts couvrent les dépenses pour valider la conformité entre les produits finis et leurs spécifications. La validation comporte les activités clés suivantes : les coûts des inspections, des tests et des revues. Les coûts de validation sont dépensés après que les produits ou ses sous-composants aient été construits, mais avant de les livrer au client.

Coûts de défaillance

Ces coûts couvrent toutes les dépenses associées aux produits défectueux. Ils sont normalement associés à rendre les produits conformes aux spécifications, aux coûts d’opération de produits défectueux, aux dommages contractés par leur utilisation et aux coûts contractés à cause de l’indisponibilité du produit.

Qualibre Technologies offre un service conseil afin d’aider ses clients à mieux estimer les coûts de la qualité. Ils ont alors en main tous les outils nécessaires pour prendre des décisions. À titre d’exemple, plusieurs clients nous demandent s’il est rentable d’embaucher un spécialiste de tests. En mettant au point un système de mesure adéquat, nous pouvons aider à déterminer quels sont les coûts de défaillance externes et quelle proportion de ces coûts peut diminuer en augmentant l’investissement en coûts de validation.

1. Quality Assurance Institute, www.qaiworldwide.org