

Les formes de non-qualité

V2.0.0



Cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la [licence Creative Commons Attribution – Pas d'Utilisation Commerciale – Partage à l'Identique 3.0 non transposé](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

Document en ligne : mickael.martin.nevot.free.fr

1 Les formes de non-qualité

1.1 Présentation

Les six zones situées en dehors de l'intersection correspondent aux **différentes formes de non-qualité** :



Figure 1 – Formes de non-qualité

1.2 Insatisfaction, besoins inassouvis et besoin d'innovation



Figure 2 – Insatisfaction, besoins inassouvis et besoin d'innovation

Lorsque le besoin n'a pas été spécifié ni réalisé, le projet ne répond pas aux attentes de l'utilisateur. La frustration de ne pas trouver ce qu'il attend conduira invariablement l'utilisateur à tenter sa chance ailleurs. Le concepteur devrait exploiter ce gisement important de non-qualité pour servir les attentes de l'utilisateur.

		Dysfonctionnelle		
		😊	😐	😞
Fonctionnelle	Perception			
	😊	Sceptique	Attractif	Proportionnel
	😐	Hostile	Indifférent	Obligatoire
	😞	Hostile	Hostile	Sceptique

Figure 3 – Modèle Kano et composantes de la satisfaction client

Quelques exemples qui peuvent conduire à cette insatisfaction de l'utilisateur :

- besoin non détecté / non exprimé ;
- besoin incompris ou mal retranscrit ;
- choix délibéré de conception dont les causes peuvent être multiples : erreur stratégique, arbitrage fonctionnel défaillant, budget inadapté, etc.
- besoin utopique : impossibilité technique, fonctionnelle ou budgétaire de spécifier ou réaliser les attentes

1.3 Double illusion

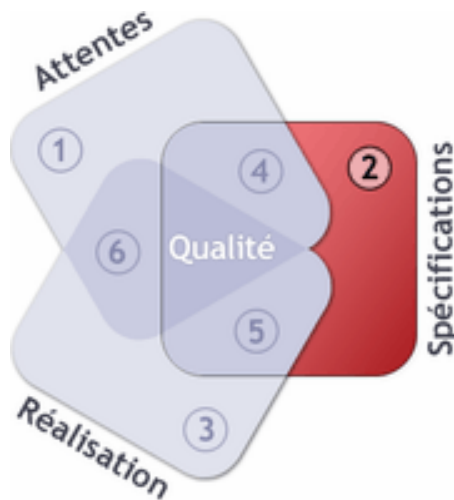


Figure 4 – Double illusion

Ici on observe un double problème de communication : d'un côté le concepteur du projet en a trop fait en exprimant dans ses spécifications des besoins qui n'en sont pas, et de l'autre la spécification n'a pas été développée. Exemples de causes :

- sur-spécification inutile ou redondante ;
- prise de conscience par le maître d'œuvre de l'inadéquation de la spécification aux besoins réels ;
- projet à objectif « mouvant », évolution du besoin initial après spécification.

1.4 Gaspillage



Figure 5 – Gaspillage

Cette zone existe lorsque le maître d'œuvre produit quelque chose qui n'a été ni prévu ni souhaité. Voici quelques exemples de causes :

- démonstration de savoir-faire, typiquement « la fonction de geek » comme un texte défilant ou un logo en flammes ;
- prise d'initiative ;
- mauvais rapports avec le maître d'ouvrage ;

- spécification ambiguë ou interprétation du cahier des charges ;
- recyclage d'un ancien développement inadapté au contexte.

1.5 Défaut, bogue, non-conformité



Figure 6 – Défaut, bogue, non-conformité

Les attentes de l'utilisateur ont bien été exprimées et spécifiées, mais elles n'ont pas été réalisées ou mal réalisées : cela ne fonctionne pas comme prévu. Voici quelques exemples :

- bogue, défaut de fonctionnement : c'est le cas le plus fréquent dans cette catégorie et soyons clairs, l'application exempt d'erreur n'existe pas ;
- projet glissant dans le temps, non-respect des délais de réalisation ; révèle généralement des problèmes organisationnels : contrôle du projet aléatoire, objectifs trop ambitieux, manque de ressources ou surcharge de travail, etc.
- problème de communication, de compréhension ou de traduction de la spécification ; cas fréquent dans les projets internationaux ou délocalisés.

1.6 Sur-qualité



Figure 7 – Sur-qualité

Souvent confondue à tort avec la **qualité plus**, la sur-qualité est **très fréquente**. Elle correspond à la réalisation d'une fonctionnalité dont l'utilisateur ou le client n'a pas besoin. Voici quelques exemples de causes :

- volonté d'impressionner l'utilisateur (ou l'investisseur ou le hiérarchique) ; on y retrouve les gadgets tape-à-l'œil, les fausses bonnes idées marketing pour attirer les utilisateurs ou les clients ; peu importe la cause, les utilisateurs n'ont que faire des fonctions inutiles qui entravent leur chemin et entament leur patience ;
- paradoxalement, l'abus de pratiques d'excellence comme l'application aveugle de standards de développement ou la conformité extrême à des référentiels (d'accessibilité par exemple) peut prendre cette forme de non-qualité. En effet la qualité se définit par rapport aux attentes des utilisateurs, ce qui signifie qu'il faut bien doser et trouver **le juste milieu** : en faire ni trop, ni trop peu ;
- La **méconnaissance des besoins réels** des utilisateurs conduit à cette zone, parfois jusqu'à l'échec complet, même si le site est esthétique, conforme et parfaitement fonctionnel.

1.7 Qualité plus



Figure 8 – Qualité plus

La qualité plus (parfois appelée qualité aléatoire) est **souvent confondue avec la sur-qualité**. Elle a pourtant une forme bien différente : les attentes de l'utilisateur sont bien satisfaites mais cela ne figure pas dans la spécification.

C'est en quelque sorte **un cadeau du maître d'œuvre**, une perte sèche financièrement parlant pour le projet. Par zèle, point commun avec la non-qualité de gaspillage, les motivations sont souvent conscientes et bien intentionnées. Cela reste de la non-qualité, car source de surcoûts et de dérives du projet. De plus l'utilisateur s'habitue rapidement et la fois suivante en attendra encore davantage.