

# CLASSIFICATION HIERARCHIQUE DES BESOINS

---

*Maslow dans le monde du test: comment répondre aux besoins d'une équipe de test*

Lahossaine El Khaloui

ps\_test  ware  
Your devil's advocate

# Qui suis-je?

---



**Lahossaine El Khaloui**

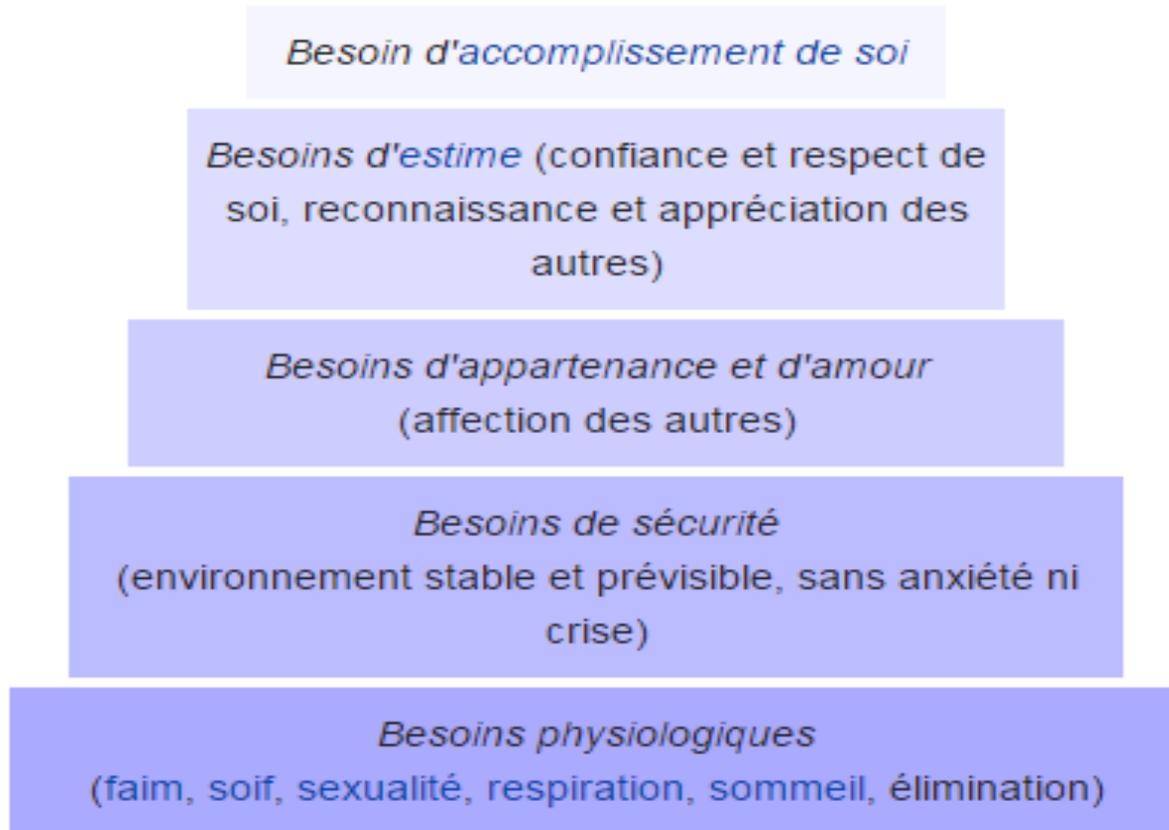
**Directeur des opérations @ PS\_Testware**

**ISTQB® Certifié : Niveau Avancé (Test Manager)**

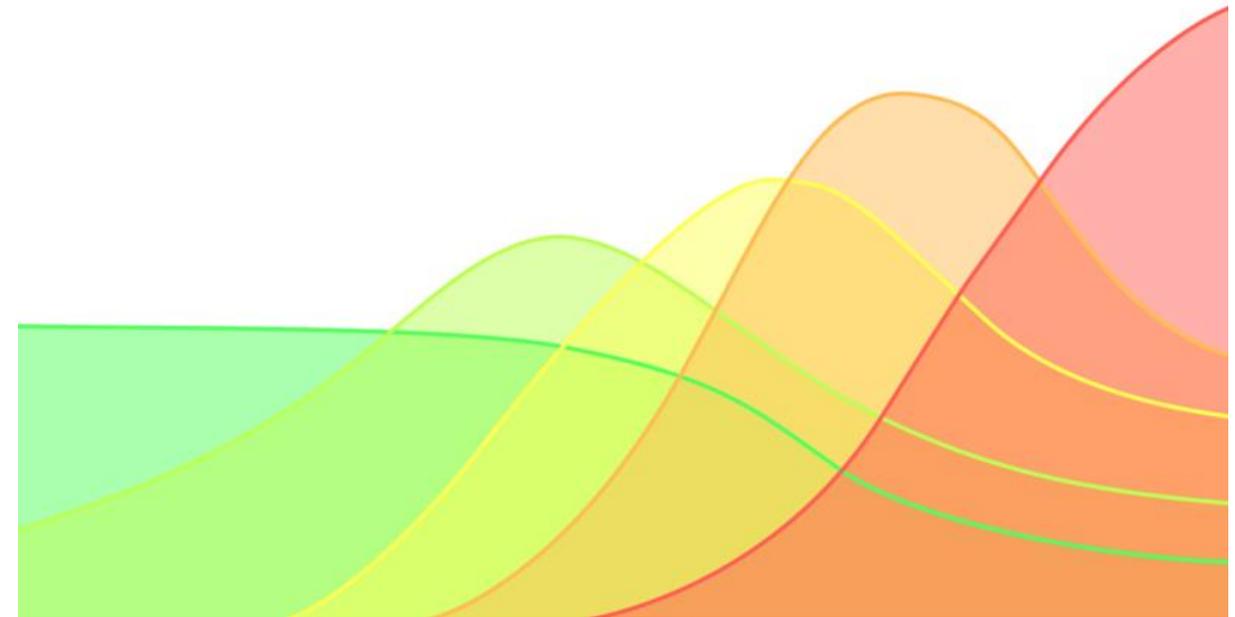
**IQBBA® Certifié : Niveau Fondation**

**[Lahossaine.elkhaloui@pstestware.com](mailto:Lahossaine.elkhaloui@pstestware.com)**

# Classification Hiérarchique des besoins



**Pyramide des besoins**



Représentation dynamique de la hiérarchie des besoins.

- Besoins physiologiques
- Besoins de sécurité
- Besoins d'appartenance et d'amour
- Besoins d'estime
- Besoin d'accomplissement de soi

# Quel rapport avec le test?

---



- MARKETING
- MANAGEMENT
- TEST?

# CONTEXTE

---

- **Présentation de l'équipe**
- **Problématiques**
- **Solutions naturelles**



# Présentation du contexte

---

Equipe de test d'un site WEB E-Commerce

- 8 Testeurs (moins d'un an d'expérience)
- 1 Test Manager
- 1 release mineure par semaine (correctifs, évolutions, etc...)
- 1 release majeure... à fréquence variable

**Un défi:**

- basculer de 60% du volume de ventes via le site Internet à 100%

# Problématiques rencontrées

---

- Nombre trop élevés d'anomalies en Production
  - *Absence de comité de contrôle des mises en production*
- Horaires étendus trop répétitifs
  - *Livraison tardive des correctifs*
- Excès de test
  - Sentiment de faire trop de tests au regard des anomalies identifiées → 20% de fonctionnalités « sur-testée » au regard de la criticité après mise en place d'une matrice de couverture des tests
  - Sélection de test de régression trop importante → 50% des tests inutiles après analyse d'impact
- **Absence régulière des consultants**
- **Faible engagement/motivation des consultants**

# Points de vue de l'équipe de test

---

## Problématiques soulevées par l'équipe:

- Pas assez d'explication sur les campagnes
  - Absence de spécifications détaillées
  - Objectifs de la campagne peu clair (si ce n'est tester)
  - Jalons flous (propice au travail étendu)
- Les testeurs pas assez sollicités au niveau des revues (MOA peu disponible, peu d'échange en amont avec les développeurs)
- Test Manager trop souvent en réunion (absence de référent)

# Le constat

---

1. Comment augmenter la qualité
2. Comment créer un esprit d'équipe, une synergie
3. Comment motiver les consultants
4. Comment répondre au stress lié aux tests non planifiés

# Les solutions naturelles

---

- Propositions apportées par l'organisation du client:
  - Mettre en place de l'agilité (confusion avec rapidité)
  - Rassembler les testeurs sur un pôle (Isolement des testeurs)
  - Promettre une évolution de carrière (hors équipe de test)
  - Inviter à participer aux tests sur base du volontariat (leurre)



# RETOUR D'EXPERIENCE

- **Problématiques soulevées**
- **Solutions apportées**



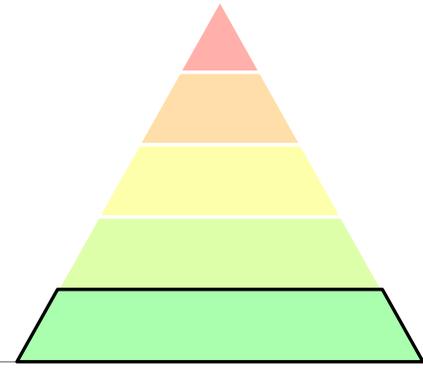
# Hiérarchie des besoins, base de réflexion

---

- Identifier les besoins:
  - Besoin de base
  - Besoin de sécurité / Climat de confiance
  - Besoin d'appartenance
  - Besoin d'estime
  - Besoin de réalisation

# Besoin de base

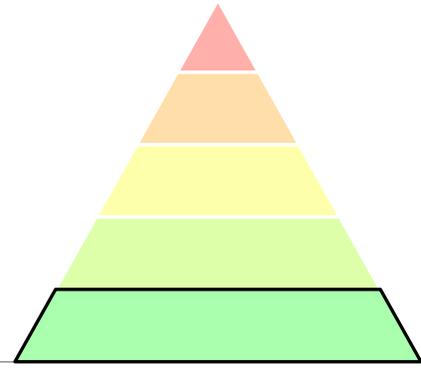
---



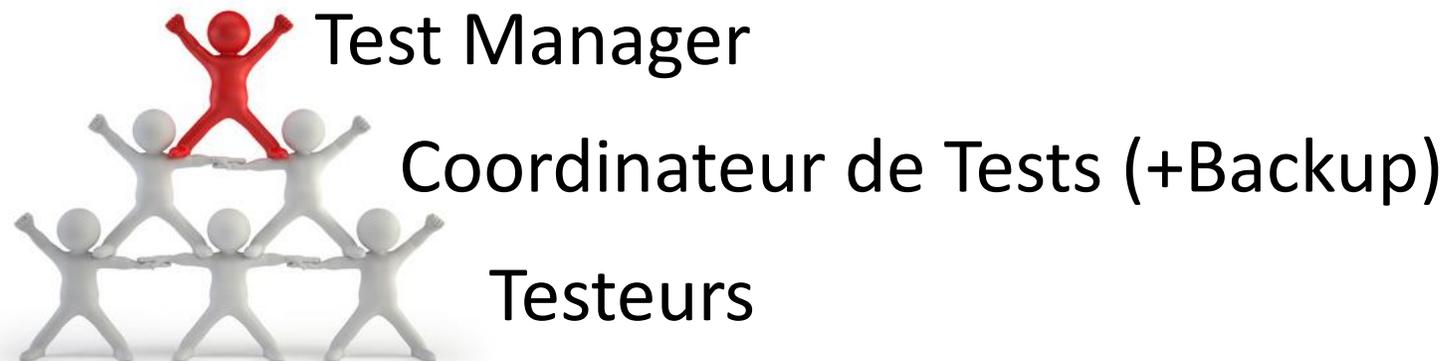
- Point de vue de l'équipe de test:
  - Prendre du plaisir
  - Côtayer de bons profils
    - Test Manager / Chef de Projet Qualification
    - Coordinateur de Tests
    - Testeurs (TA, TTA, Automation,...)
- Vivre au sein d'une organisation efficace

# Besoin de base

---

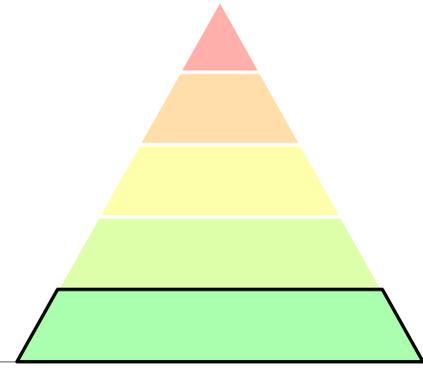


- En fonction du contexte et du modèle de développement
- Solutions apportées au management de l'équipe:
  - Apport d'un coordinateur
  - Modification des objectifs du Test Manager



# Besoin de base

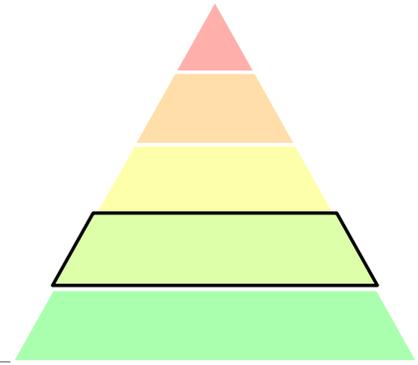
---



- Solutions apportées à l'organisation de l'équipe:
  - **Recrutement** (embauches, réaffectation, ...)
  - Implication des testeurs sur la définition des exigences fonctionnelles
  - Processus « techniques » (stratégie de test, gestion des anomalies, etc...)
  - **Outillage** (outil de gestion des exigences, des tests, etc...)

**STRUCTURER / ACCUEILLIR**

# Besoin de sécurité / Confiance

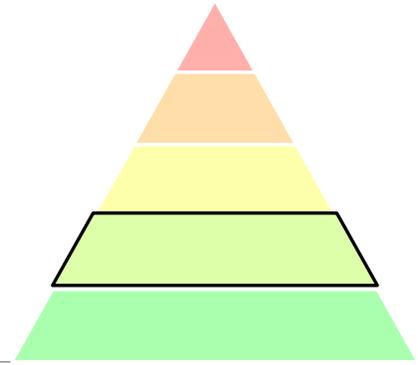


- S'assurer que l'équipe de test est correctement perçue
- Nécessité d'une visibilité et d'une adhésion de l'ensemble des acteurs de l'entreprise
- Retours perçues par l'équipe de test:
  - Responsable:
    - Des retards
    - Des anomalies
  - Perte de temps
  - Pertinence de l'équipe de test



# Besoin de sécurité / Confiance

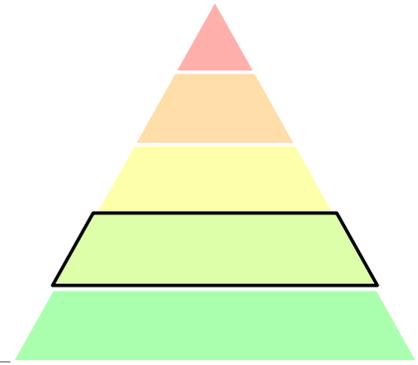
---



- Solutions apportées:
  - Sonder les acteurs du projet sur leur vision du test
  - Communiquer sur le rôle et responsabilité de la cellule de test
  - Communiquer sur les objectifs de la cellule de test
  - Communiquer sur l'apport de la cellule de test au sein de l'organisation
- Communiquer sur les métriques et les résultats
- Communiquer sur l'évolution de la qualité des processus

# Besoin de sécurité / Confiance

---

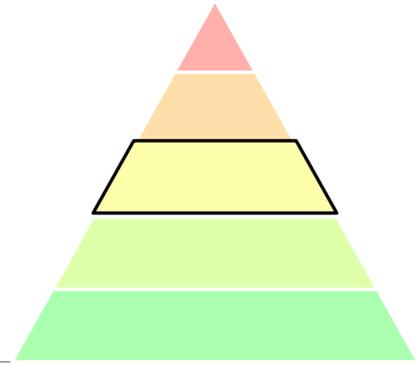


- Recommandations faites au management:
  - Accompagner les collaborateurs dans une optique d'amélioration continue.
  - Respect des processus et standards (ISO25000, ISO 14598, IEEE 829).
  - Intégrer les consultants dans un processus de formation et de certification (ISTQB)
  - Favoriser les échanges entre l'équipe de test et les équipes moa/dév

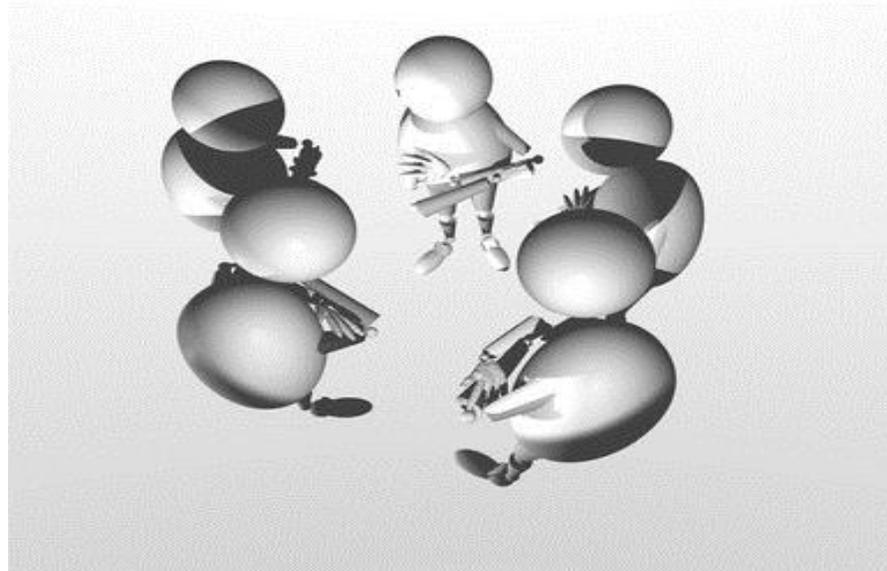
INTEGRATION / ACCOMPAGNEMENT / PERCEPTION

# Besoin d'appartenance

---

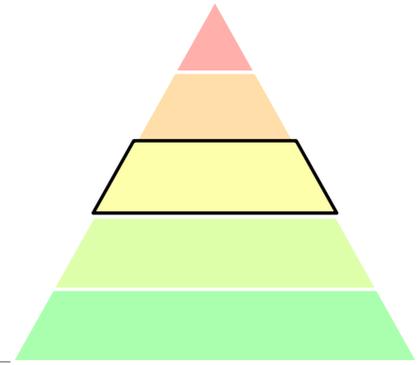


- A qui/quel service est rattachée l'équipe de test?
- Comment l'entreprise accompagne/sponsorise les testeurs?



# Besoin d'appartenance

---

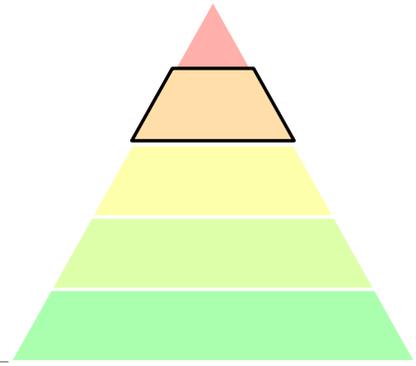


- Solutions apportées:
  - Inclure l'équipe de test dans l'organigramme de l'entreprise
  - Prendre en compte l'avis de l'équipe de test(copil)
  - Impliquer l'équipe dans les premiers travaux d'écriture et de revues des spécifications
  - Retour sur la prise de risque suite aux campagnes de tests

**RENFORCER LA LEGITIMITE DE LA CELLULE DE TEST**

# Besoin d'estime

---

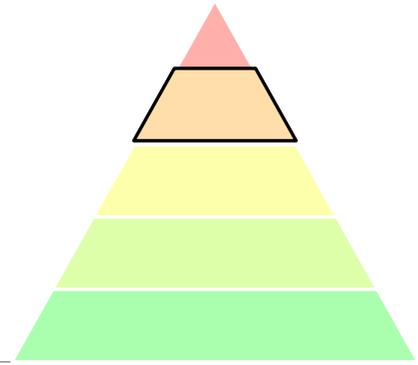


- Le management comprend-il notre activité?



# Besoin d'estime

---

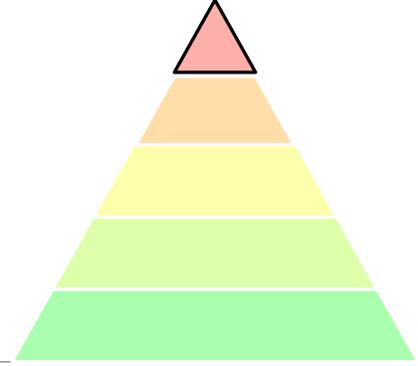


- Recommandations faites au management:
  - Mise en avant de l'équipe de test.
  - Reconnaissance de l'implication de l'équipe de test dans le succès d'un projet informatique,
  - Exprimer la confiance en la capacité de l'équipe de test d'accompagner la direction dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

**APPORTER CONFIANCE ET RECONNAISSANCE**

# Besoin de réalisation

---

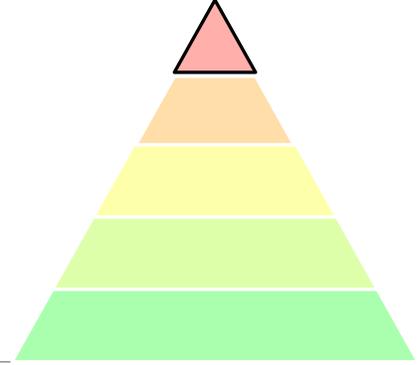


- Comment suis-je considéré sur le plan professionnel?
- Quel est mon avenir au sein de cette organisation?



# Besoin de réalisation

---



- Nécessité pour chaque collaborateur de reconnaissance:
  - Permettre d'accéder à des rôles valorisant leur expertise
- Besoin de se sentir accompagner dans l'amélioration continue des connaissances
  - Cibler les formations pertinentes
  - Favoriser et reconnaître les efforts d'auto-formation

**AUTO-FORMATION – AMELIORATION CONTINUE**

# Résultats constatés

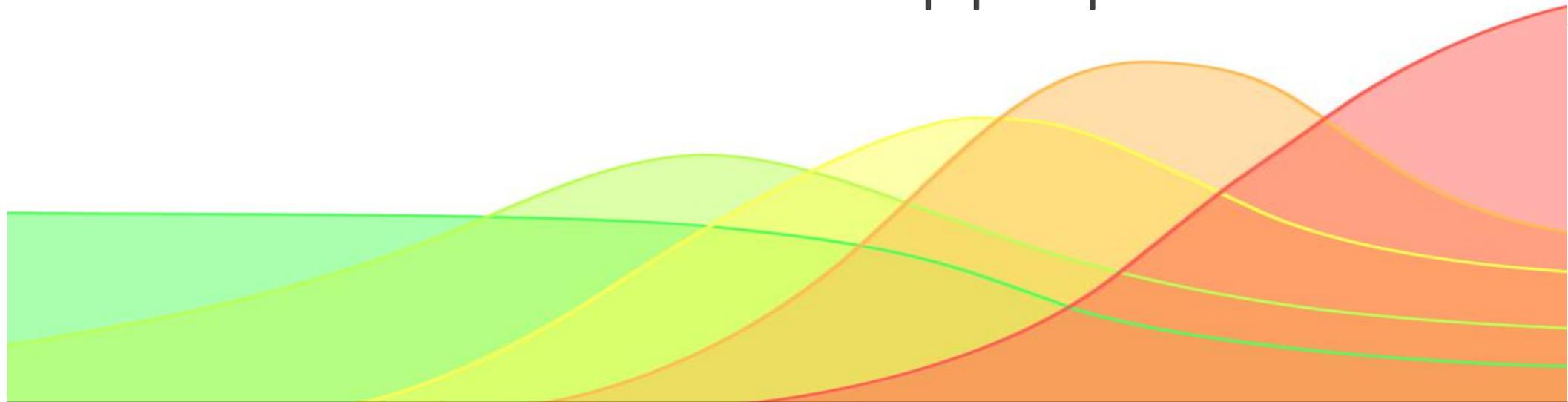
---

- Implication plus forte des équipes
- Dynamique de réflexion sur l'amélioration continue des processus de test
- Meilleure intégration des nouveaux consultants
- Réduction réelle des anomalies en production (Anomalies critiques et majeures proche de 0)
- Meilleure communication entre les services:
  - Réduction du nombre de corrections dans les spécifications
  - Résolution des anomalies plus rapide (temps divisé par 2)

# CONCLUSION



# Hiérarchie des besoins appliquée au test



| BESOIN                       | OBJECTIFS A ATTEINDRE                         |
|------------------------------|---|
| BESOIN DE BASE:              | STRUCTURER / ACCUEILLIR                       |
| BESOIN DE SECURITE/CONFIANCE | INTEGRATION / ACCOMPAGNEMENT / PERCEPTION     |
| BESOIN D'APPARTENANCE        | RENFORCER LA LEGITIMITE DE LA CELLULE DE TEST |
| BESOIN D'ESTIME              | CONFIANCE ET RECONNAISSANCE                   |
| BESOIN DE REALISATION        | AUTO-FORMATION – AMELIORATION CONTINUE        |

# QUESTIONS

---

