



🕒 14 Septembre 2021

13^{ème} édition

JOURNÉE FRANÇAISE
DES TESTS LOGICIELS

LE TEST LOGICIEL, MAÎTRISER L'ÉTAT
DE L'ART DU TEST **AVEC LE CFTL !**

ISTQB
International Software
Testing Qualifications Board



DASHLANE

**Adoption d'une "zero-bug policy"
dans un contexte réel**



Presentation

- Formation d'Ingénieur Télécom
- 15 ans d'expérience dans le domaine de la qualité
- Senior QA Manager chez Dashlane depuis 2019

Sommaire

1. Gestion du backlog
2. « Zero bug policy »
3. Principes de la stratégie
4. Mise en place de la stratégie
5. Métriques
6. Résultats



Gestion du backlog

Gestion du backlog



Actions typiques

- Différer les bugs non prioritaires pour les corriger ensuite
- 'Nettoyage de printemps' pour réduire le backlog

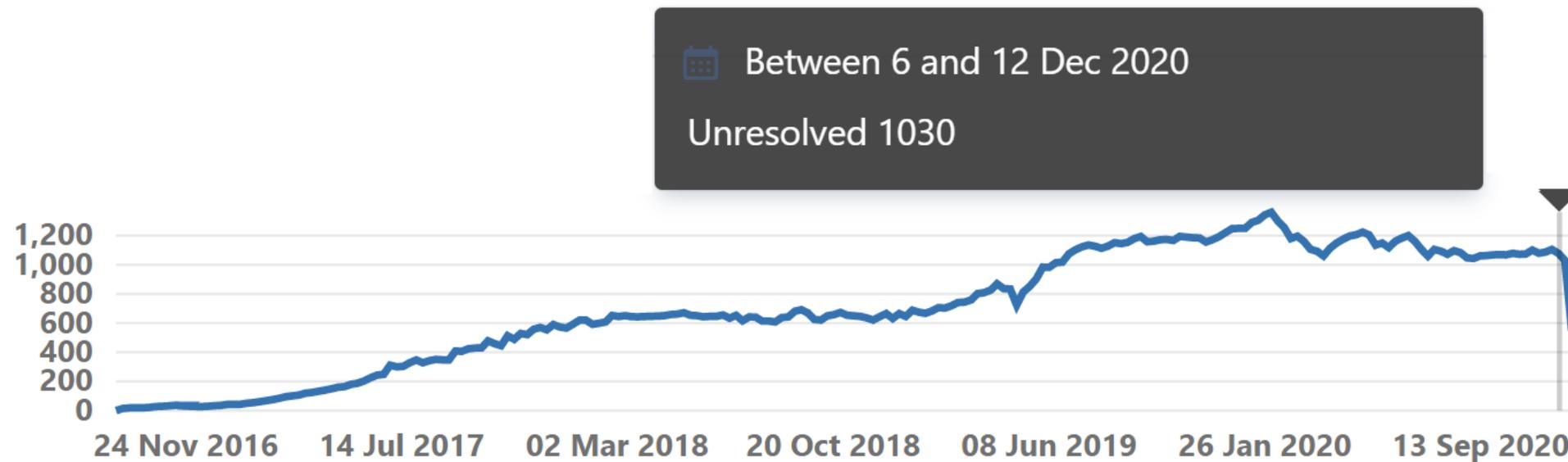
Conséquences

- Peu d'importance donnée aux bugs reportés
- Augmentation de la taille du backlog au fil du temps

Gestion du backlog

Contexte

- Taille backlog (+1000 bugs)
- 5 plateformes (Android, iOS, Extension/Webapp, Server, Website)
- Jusqu'à 15 équipes (Mission Teams) rapportant de bugs



Solution

Changement de paradigme

- Mettre la qualité et le client au centre de notre produit
- Nouvelle stratégie de traitement des bugs, inspirée du concept « Zero Bug Policy »

Reference: <https://www.xolv.io/blog/articles/zero-bug-software-development/#.rkid0rnek>

“Zero bug policy”



Zero bug policy

Définition

- Un problème est un bug, ou il ne l'est pas
- Tous les bugs ont priorité sur développements ou améliorations

Critique

- Trop rigide dans certains contextes
- Risque de rejet des équipes

Zero bug policy - adaptation

Concepts

- Le product owner décide si un bug doit être corrigé ou clôturé
- Les bugs conservés seront à corriger dans les 30 jours suivants
- « Be honest, be accountable »



Principes de la stratégie

“Be honest”

- « Est-ce que le bug est assez important pour être corrigé? Alors faisons-le »
- Ne jamais différer les bugs
- Si on décide de ne pas le corriger, il vaut mieux le clôturer



“Be accountable”

- Augmenter la responsabilisation des décideurs
- Communiquer la décision aux rapporteurs des bugs, et à l'équipe
- Le décideur devra justifier ses choix si la qualité du produit diminue



Bénéfices attendus

- Priorisation plus facile
- Amélioration du moral de l'équipe
- Augmentation de la satisfaction des rapporteurs
- Réduction de la dette technique





Risques

- Ralentissement de la vélocité
 - Mitigation: Inclure/améliorer l'estimation de la correction des bugs dans la planification
- Pas d'explication à la clôture des bugs
 - Mitigation: Toujours justifier et communiquer les décisions prises
- Réduction des bugs reportés
 - Mitigation: Valoriser l'engagement des rapporteurs, communiquer honnêtement

Mise en place

Mise en place

- Impliquer les parties prenantes
- Obtenir l'implication et l'appui de l'équipe de direction
- Accompagner attentivement les premiers pas
- Responsabiliser les membres clés des équipes
- Définir des métriques et communiquer régulièrement leurs évolutions



Métriques

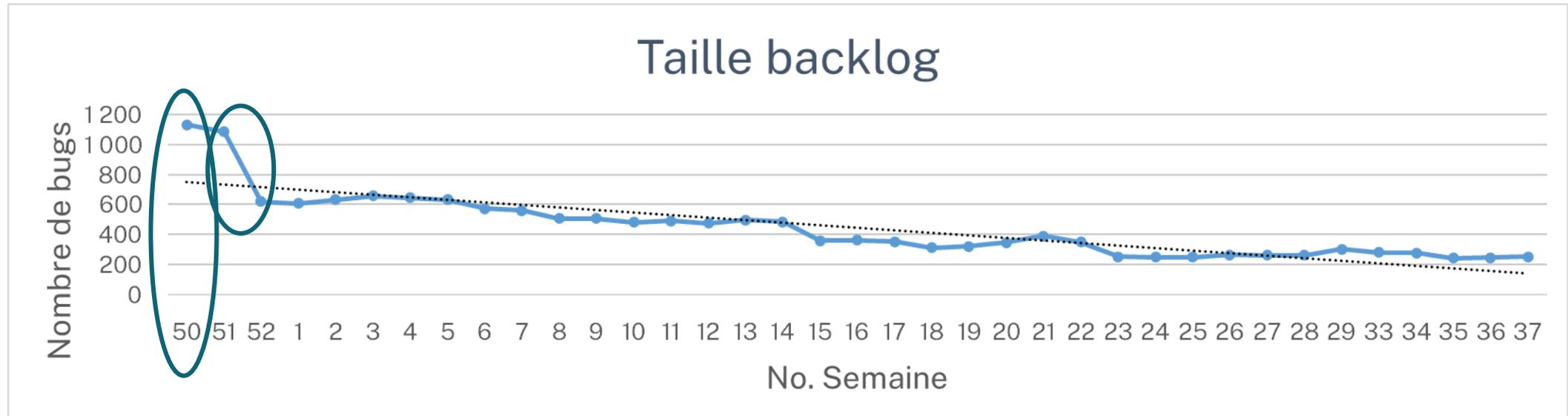
1. Nombre de bugs ouverts
Traitement des bugs avant 2020 + taille
« raisonnable » du backlog 2021
2. Rapport bugs “Won’t fix” / bugs
corrigés
20%
3. Nombre de bugs dépassant les
30 jours
0 bugs
4. Temps moyen de correction
1 Sprint (14 jours)
5. Temps moyen de décision
3 jours



Résultats

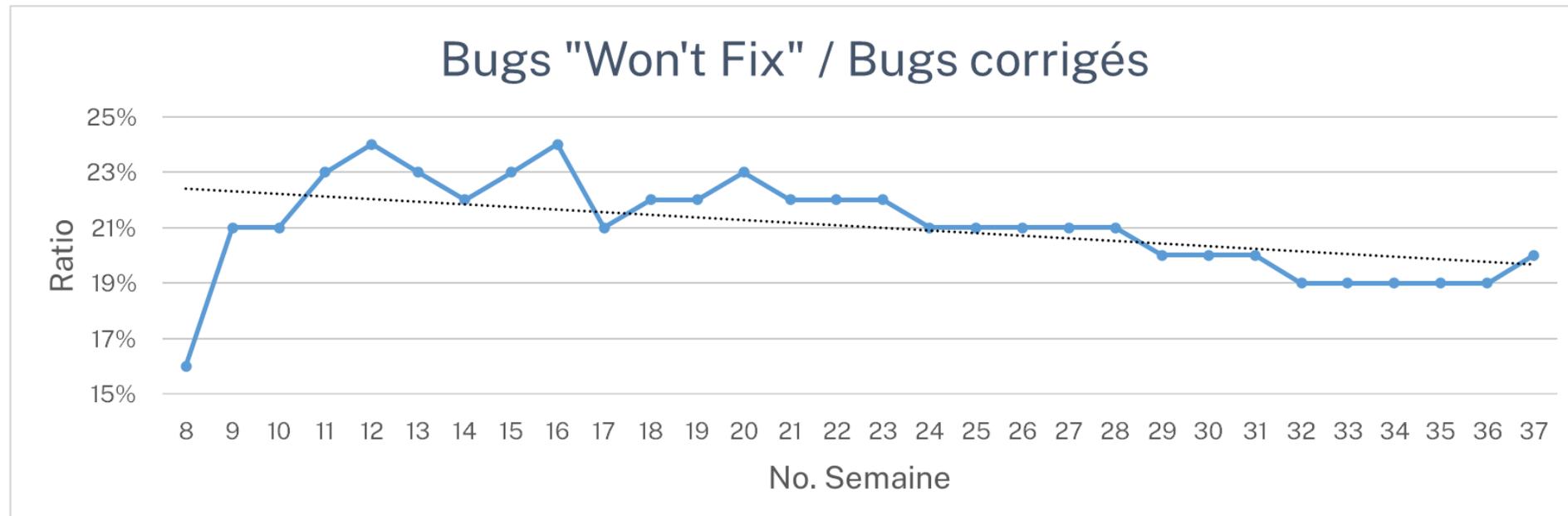
Résultats quantitatifs

1. Backlog réduit de **80%** ✓



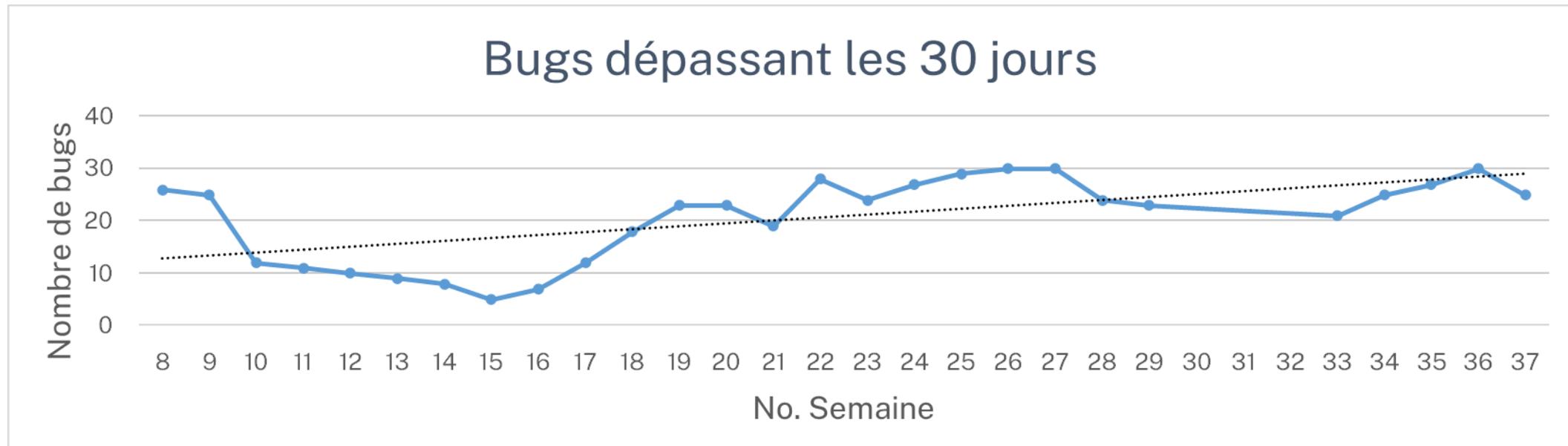
Résultats quantitatifs

2. Rapport "Won't fix" ~20% ✓



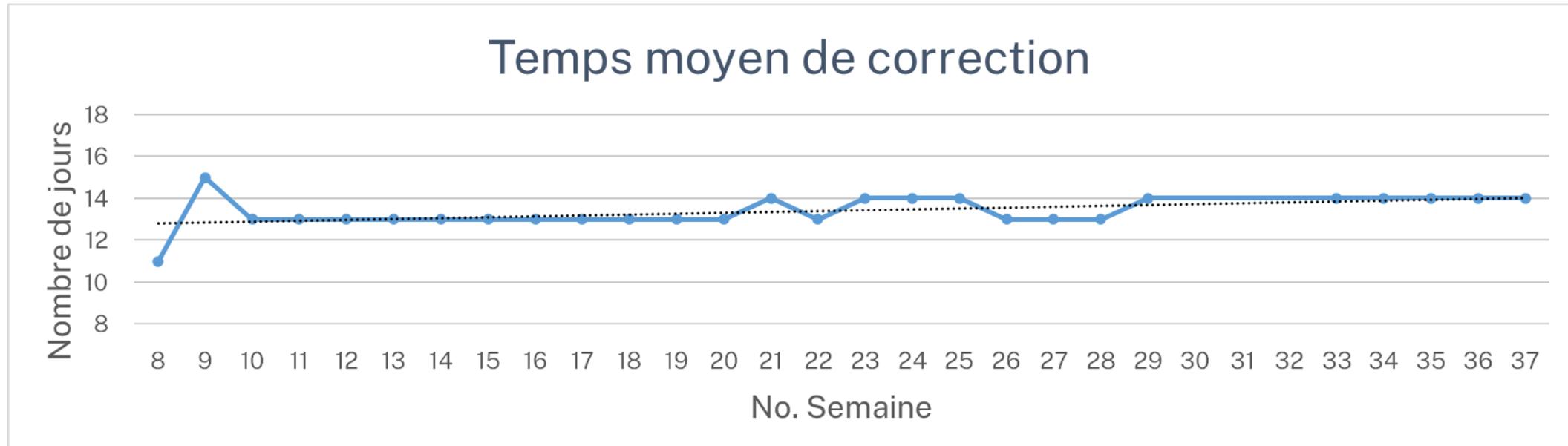
Résultats quantitatifs

3. Nombre de bugs dépassant les 30 jours 5 à 30 ▲



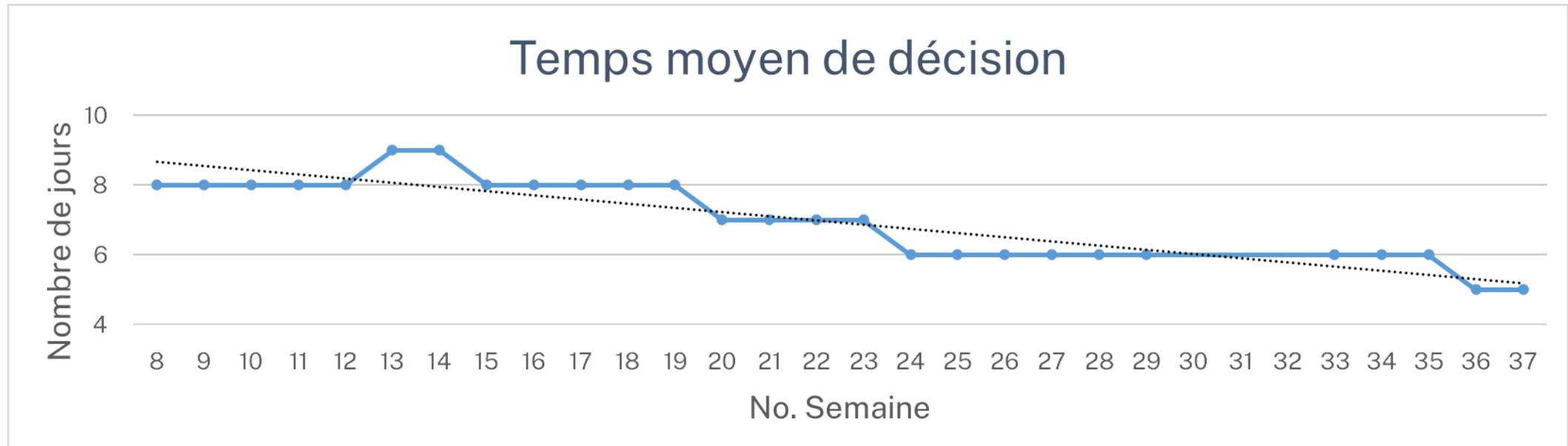
Résultats quantitatifs

4. Temps moyen de correction **14 jours** (1 Sprint) ✓



Résultats quantitatifs

5. Temps moyen de décision 5 jours ▲



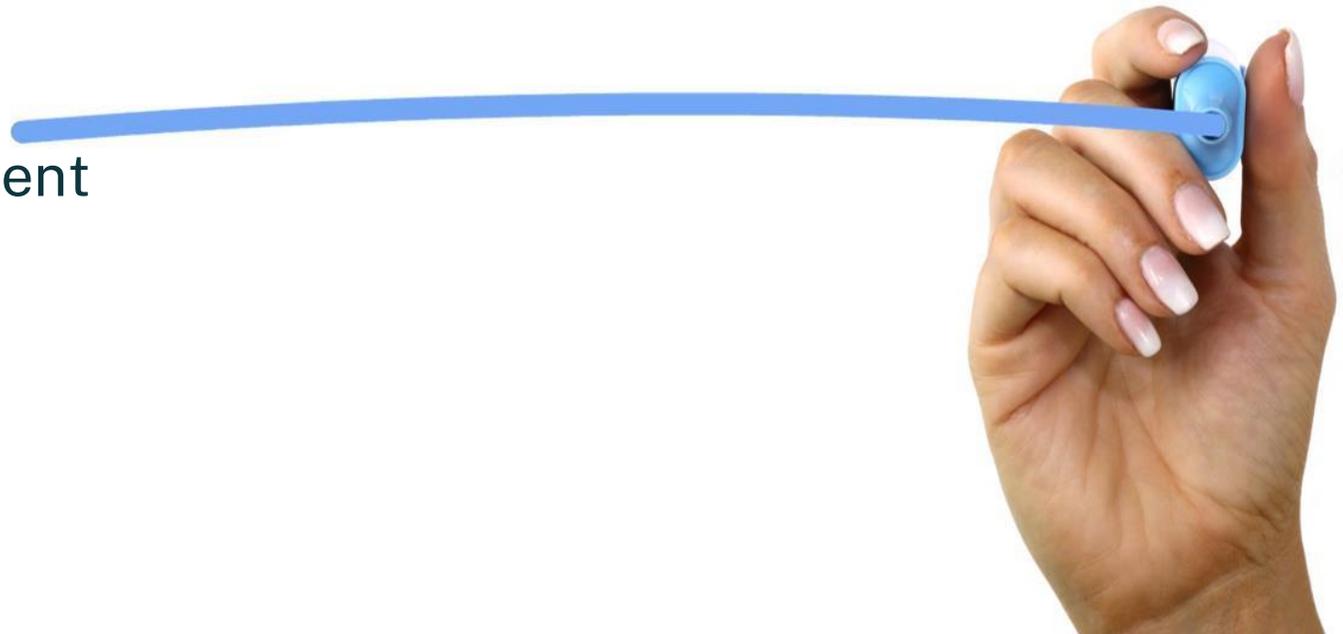
Résultats quantitatifs

1. Backlog réduit de **80%** ✓
2. Rapport “Won’t fix” **~20%** ✓
3. Nombre de bugs dépassant les 30 jours **5 à 30** ⚠
4. Temps moyen de correction **14 jours** (1 Sprint) ✓
5. Temps moyen de décision **5 jours** ⚠

Résultats quantitatifs: améliorations

- Réduire le temps de prise de décision
 - Bug triages plus court et plus fréquents
- Améliorer la qualité des bugs rapportés
 - Optimiser les templates de reporting
 - Améliorer la documentation
- Créer des alertes pour les bugs qui traînent

IMPROVEMENTS



Résultats qualitatifs

Changement de mentalité

- Traitement des bugs: une activité quotidienne
- Responsabilisation
Product Owners & QA Analysts
- Qualité au centre du débat





30 days

Questions?