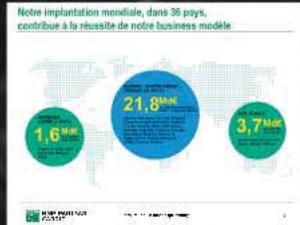


# Recette pour une bonne équipe de test



# Qui & Quoi ?



## DSI France BNP Paribas Cardif

- 600 personnes (internes/externes)
- 300 applications sur toutes les technologies
- Rapprochement MOE/MOA en 2016

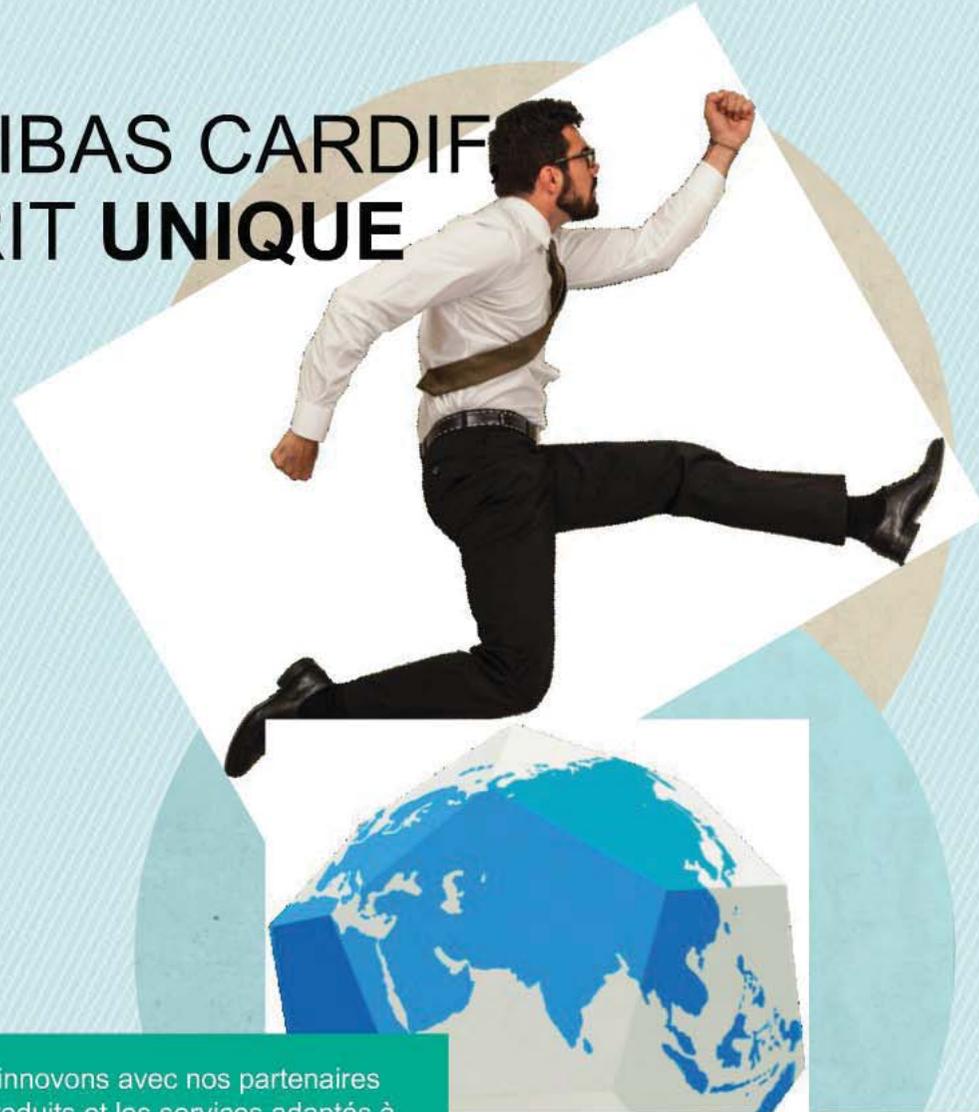
CENTRE  
DE TEST  
ETO FRANCE

☺ 🧱 ⚙️ 📦

- 13000 j/h
- 2 sites Nanterre / Lisbonne (Dual Office)
- Test MOE/MOA/UAT

**TMMi**<sup>®</sup>  
CERTIFIED  
LEVEL 3

# BNP PARIBAS CARDIF UN ESPRIT **UNIQUE**



Chaque jour, nous innovons avec nos partenaires pour inventer les produits et les services adaptés à un monde qui change



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

**L'assureur d'un monde qui change**

# Un modèle construit sur l'écoute, le respect et la confiance que nous partageons avec nos distributeurs

## BANQUES ET INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Group Partners



Autres



## TÉLÉCOMMUNICATIONS ET FOURNISSEURS D'ÉNERGIE



## ORGANISMES DE CRÉDIT



## GRANDE DISTRIBUTION



## AUTOMOBILE



CGPI et courtiers

500 partenariats locaux et internationaux, favorisant notre expansion à l'international

# Notre implantation mondiale, dans 36 pays, contribue à la réussite de notre business modèle



# Un collectif d'experts engagés dans la satisfaction de nos distributeurs, comme de leurs clients



# ui & Quoi ?

## DSI France BNP Paribas Cardif

- 600 personnes (internes/externes)
- 300 applications sur toutes les technologies
- Rapprochement MOE/MOA en 2016

**CENTRE**

- 13000 j/h
- 2 sites Nanterre /  
Lisbonne (Dual Office)

- Rapprochement MOE/MOA en 2016



- 13000 j/h
- 2 sites Nanterre /  
Lisbonne (Dual Office)
- Test MOE/MOA/UAT

**TMMi**<sup>®</sup>  
CERTIFIED  
LEVEL 3

# Au départ, le Test vu par les nuls



# Quelques mots entendus sur le "test" ...

- Un mal nécessaire dans les projets ...
- Tu as été puni ?
- C'est long, c'est cher ..
- Pourquoi ce n'est pas automatisé ?
- Le test c'est exécuter
- Cela doit être difficile de motiver les gens sur le test ??
- Mais pourquoi vous testez ?
- Vous êtes rabat joie !
- C'est bien le test pour débiter ..

# 2013, cauchemar aux Tests



Fin 2013, vous êtes testeur et on vous annonce :

- La fusion des équipes de Test MOE et de Test MOA
- La suppression de 5 postes de management
- Le développement du Nearshore
- Un accroissement des responsabilités
- Un plan de transformation parce que les tests "ne sont pas assez efficaces"
- Faire -20% de réduction de coûts sur 2 ans

# 2016 : le Test menu 3 étoiles ?



# Fin 2016, vous êtes manager et constatez que :

- La réduction des coûts est de 25%
- Seulement 5% de turn over des collaborateurs internes
- > 90% de satisfaction des "clients" du Centre de test
- Certifié TMMI 3
- 88% des collaborateurs considèrent que leur entité fonctionne de façon efficace (83% en 2015, 64% en 2014)
- > 90% des collaborateurs ont une certification ISTQB
- 100% des collaborateurs valident qu'il y a une bonne coopération au sein de leur l'équipe

Comment est ce possible ?



# Comment est ce possible ?

88% des collaborateurs considèrent que leur entité fonctionne de façon efficace

20 collaborateurs

5 minutes pour faire une illustration



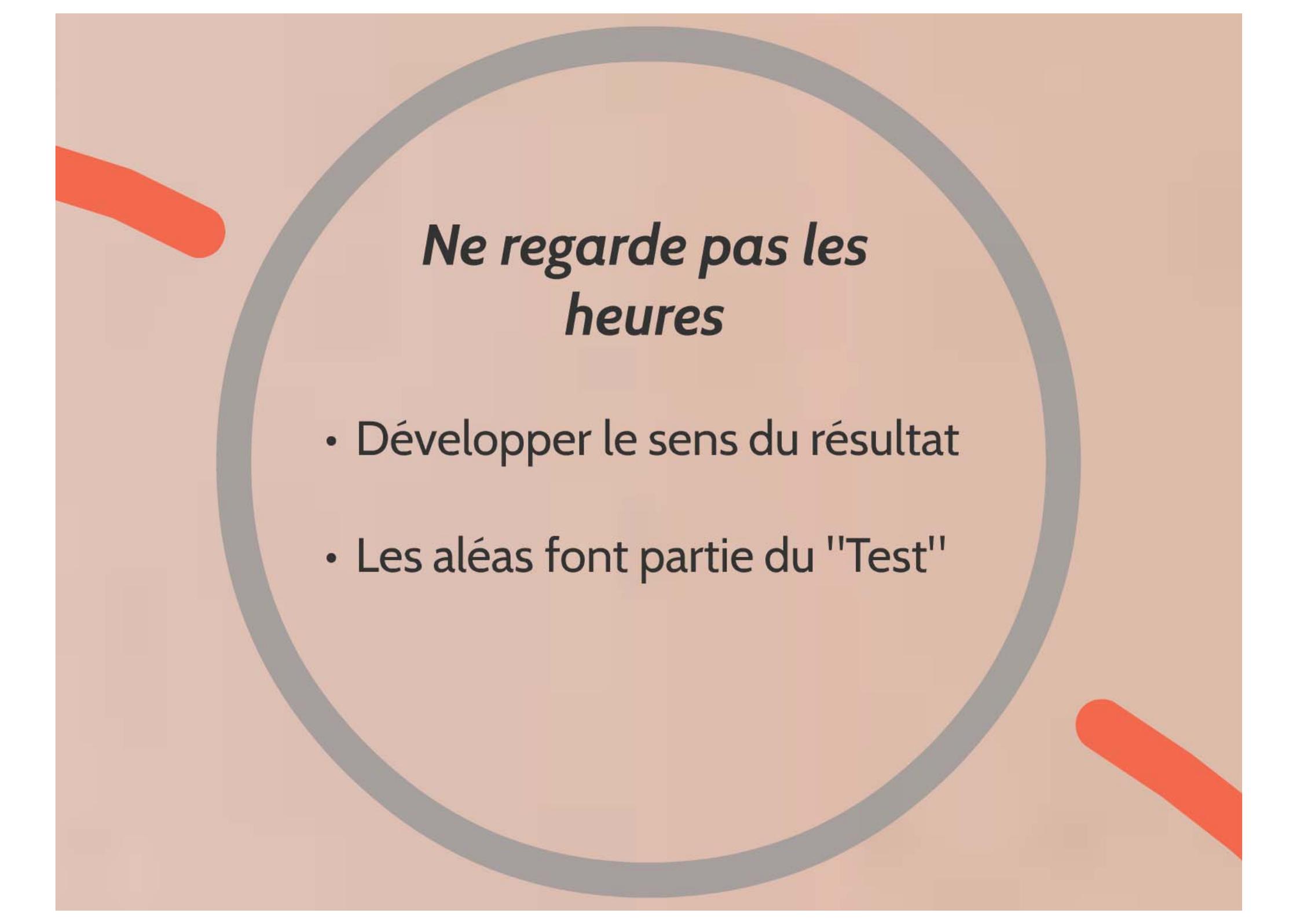
1 explication pour chaque dessin

# Implication



## *Passionné*

- Savoir donner des challenges / perspectives
- Développer l'intérêt personnel de chacun



## *Ne regarde pas les heures*

- Développer le sens du résultat
- Les aléas font partie du "Test"

## ***Amélioration continue***

- Faire de chacun un acteur de l'amélioration
- Favoriser la production d'idées

## ***Va de l'avant***

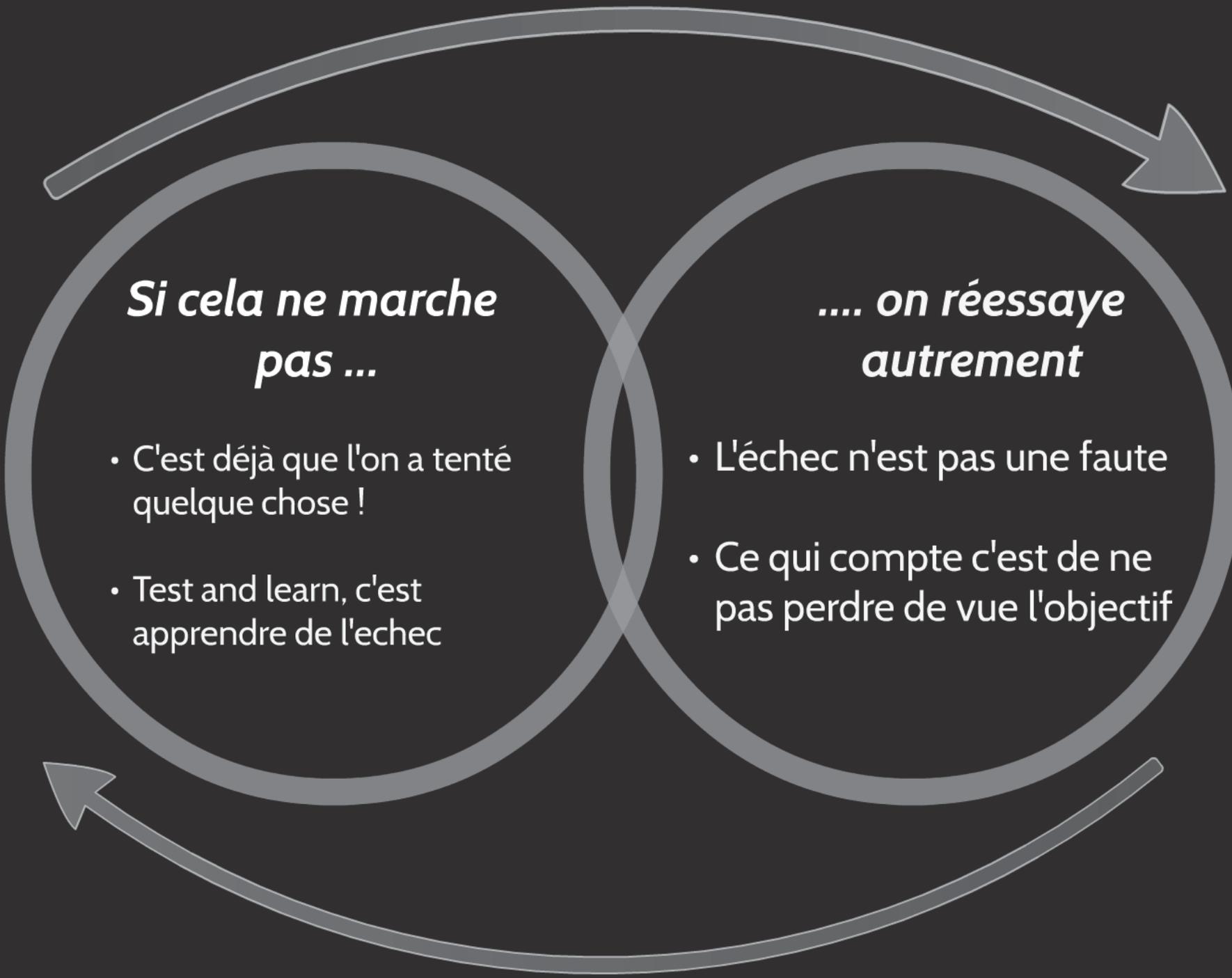
- Encourager l'assertivité
- Apprendre à accepter le feed back négatif
- C'est le sujet qui pose problème, pas la personne

## ***Fierté***

- Mettre en avant les succès
- Marketer l'équipe
- Aller chercher du feed back positif
- Certifié TMMI 3, quand même !

# Créativité





***Si cela ne marche  
pas ...***

- C'est déjà que l'on a tenté quelque chose !
- Test and learn, c'est apprendre de l'échec

***.... on réessaye  
autrement***

- L'échec n'est pas une faute
- Ce qui compte c'est de ne pas perdre de vue l'objectif

# Communication



*Communication  
interne*

*Communication  
Externe*

*Communication  
de marché*

*Retour  
d'expérience*

- Réunir très régulièrement les collaborateurs : co construction
- Communiquer sur l'écosystème de l'entreprise et décrypter l'environnement
- La vérité c'est les autres, que disent-ils alors ?
- Aller chercher et communiquer les meilleures pratiques du marché
- Faire parler les collaborateurs sur leurs activités

# Hiérarchie



### ***Soutien / Aide à avancer***

- Développer l'empathie
- Savoir mener des combats
- Savoir déléguer, accompagner, appuyer
- Savoir dire "non", avec du sens ...

### ***Donne les moyens***

- Des moyens adaptés aux objectifs
- 1 objectif principal avec des moyens sécurisés

### ***Ecoute nos besoins***

- Culture du feed back
- Être en capacité de collecter les besoins
- Être capable de répondre aux besoins
- Montrer que l'on entend les besoins

# Moyens



# *Outillage*

- Des outils utiles aux activités de test
- Des outils qui facilitent la vie des collaborateurs
- Des collaborateurs qui disposent de compétences sur les outils

## *Expertises*

- Un manager dédié à la gestion des compétences
- Mettre en avant les expertises
- Conquérir des nouvelles expertises

# *Méthodologie*

- La méthode au service du delivery
- Le coaching, rien que le coaching
- TMMI : un standard pour gagner en crédibilité

# Partage



## *Esprit d'équipe / pas dans le conflit*

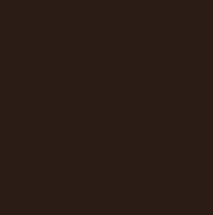
- *Des objectifs collectifs & des objectifs individuels communs*
- *Mixer les équipes, mixer les profils, mixer les expériences*
- *Quand un problème survient, c'est le problème de l'équipe : l'important c'est le résultat*

## *Cadre et langage Commun*

- *Merci : Méthode, TMMi & ISTQB !*
- *Cohérence du Management*
- *Homogénéité des pratiques de fonctionnement*

# *Appartenance*

- *Cultiver une singularité*
- *Quel apport de chacun au collectif ?*
- *Une coutume ?*



## *Ambiance & Convivialité*

- *Favoriser un contexte "où il fait bon vivre", malgré les difficultés*
- *Vivre des moments hors cadre pro cimenté une équipe et favorise la cohésion*

## Implication



## Partage



## Moyens



## Créativité



## Communication



## Hiérarchie

