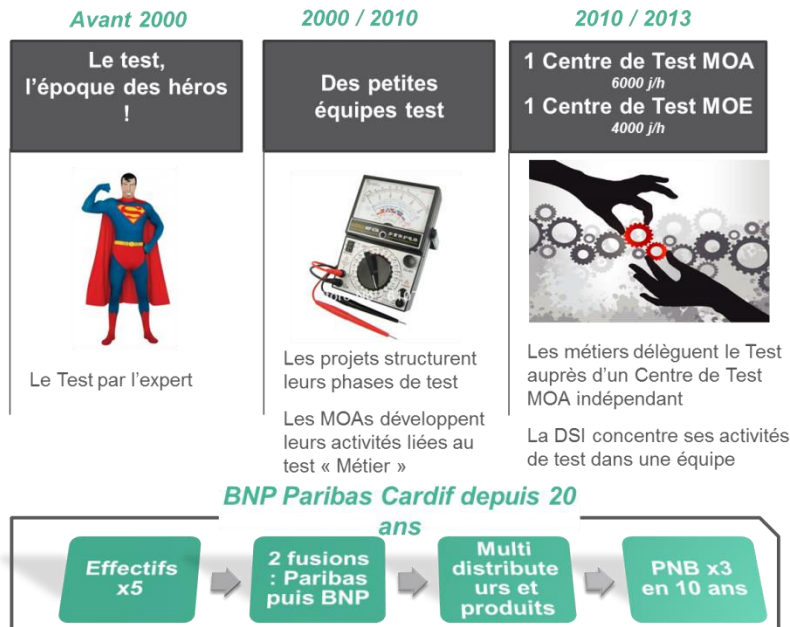




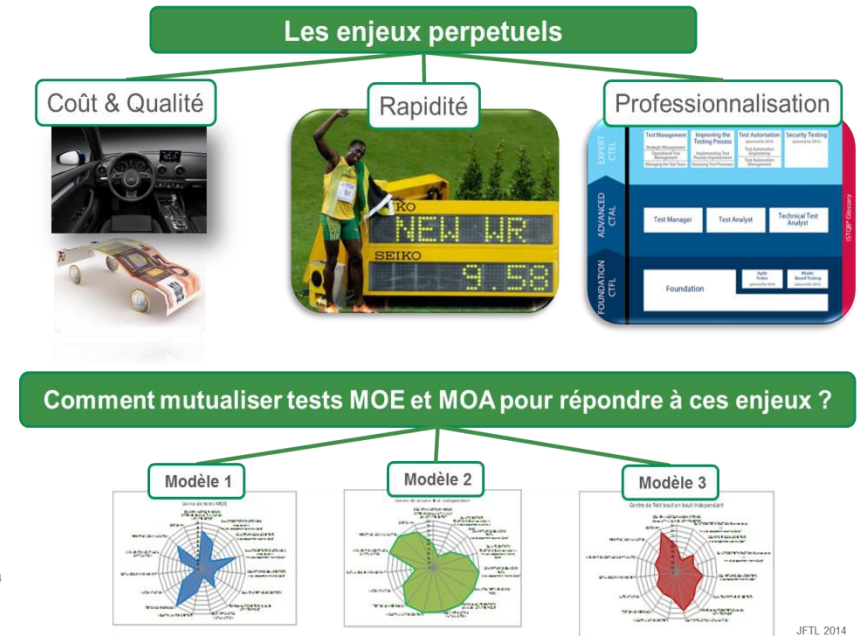
L'assureur d'un monde qui change

Previously on JFTL 2014

AVANT 2014 : le test s'est structuré autour des activités MOE & MOA



2014 : décision de mutualiser les activités de test MOE/MOA



Création d'un Centre de Test bout en bout

Les challenges 2014 - 2016

- ☐ Fusionner les équipes de test MOE & MOA : 15 000 j/h / an
- ☐ Positionner le Centre de Test à la MOE
- ☐ Avoir la responsabilité de la qualité livrée aux utilisateurs
- ☐ Supprimer un échelon hiérarchique et passer de 10 managers à 5
- ☐ Rester un mode « géré », (pas de TRA)
- ☐ Professionnaliser et faire reconnaître le métier du test
- ☐ Maintenir le niveau de qualité des tests
- ☐ Mettre en place le rôle de Test Manager : LE responsable de TOUS les tests d'un projet
- ☐ S'engager auprès du Groupe BNP Paribas à faire 20% d'économie en 2 ans

Est-ce possible ?

L'équation des attentes à résoudre

Projet



Utilisateurs



Collaborateurs



- ☐ Apporter un dispositif adapté au besoin du projet
- ☐ Efficacité opérationnelle (axe coût/qualité/délais)
- ☐ Engagement sur le niveau de qualité

- ☐ Agir dans leur intérêts
- ☐ Porter une vision objective du niveau de qualité
- ☐ Faire en sorte que cela « marche »

- ☐ Polyvalence
- ☐ Découvrir de nouvelles activités
- ☐ Faire reconnaître par l'entreprise le métier du Test



CLIENTS

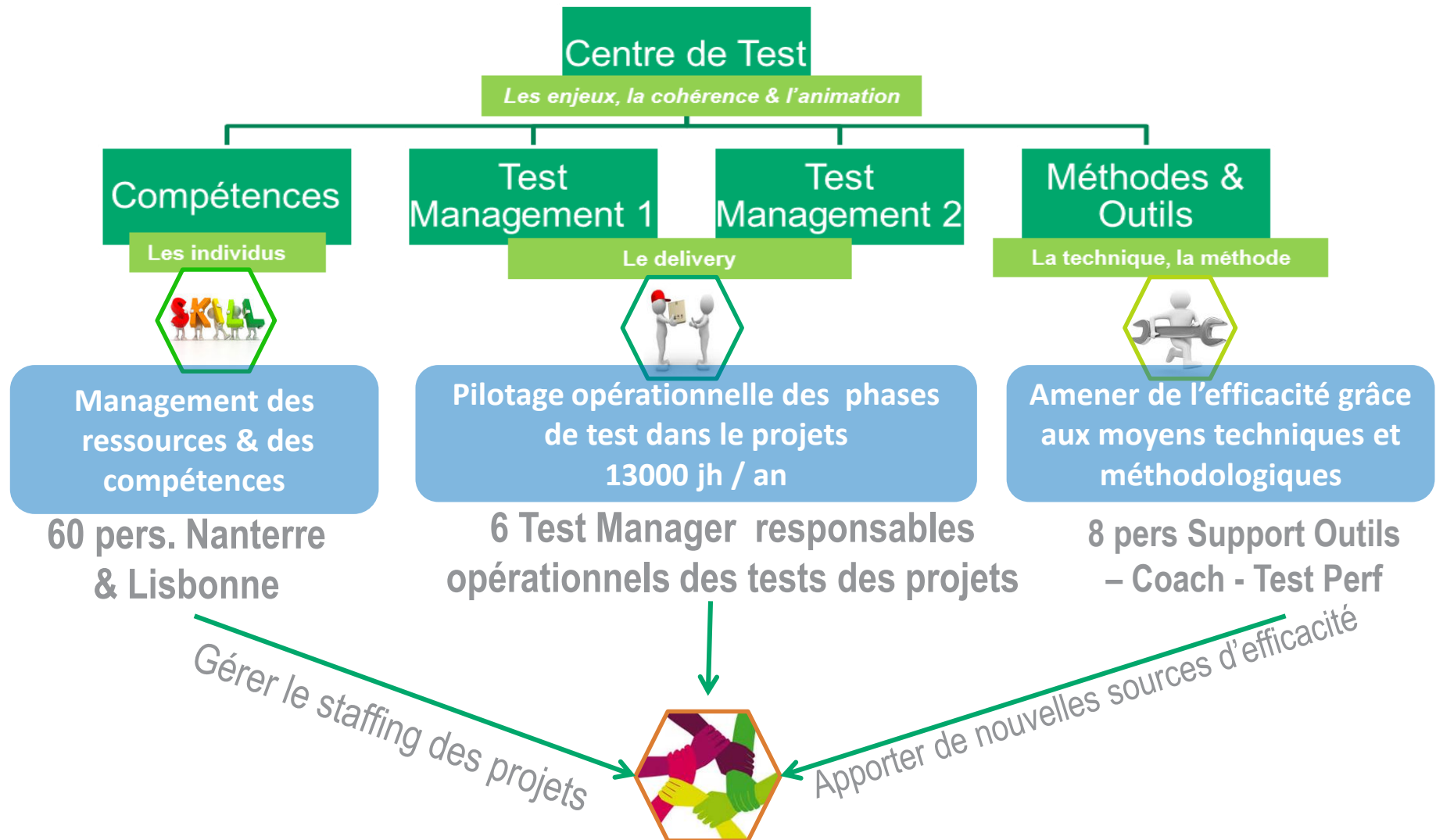
Un bon produit, un bon prix, un bon service
et l'absence de problème !



Etre efficace : un concept simple pourtant !



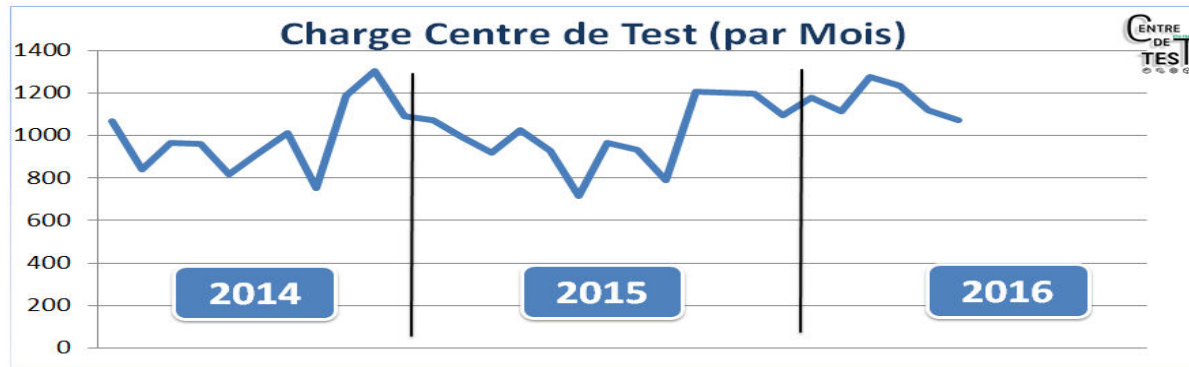
Une organisation matricielle pour gérer entre 50 et 80 pers.



Une organisation cohérente & agile qui alloue ses ressources humaines et techniques en fonction des besoins des projets

Gestion des ressources & Compétences : 15 000 j/h

Mise en place d'une gestion globalisée des ressources pour le staffing



AVANTAGES

- ❑ Vision consolidée du plan de charge pour le Centre de Test
- ❑ Amélioration du suivi individuel des ressources
- ❑ Suivi des compétences
- ❑ Optimisation du suivi des fournisseurs (Centre de Compétences)

VIGILANCE

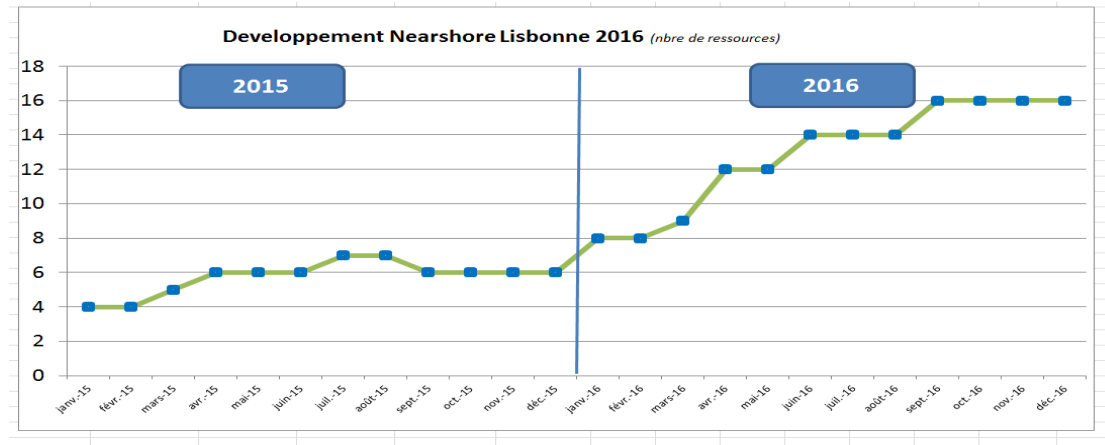
- ❑ Nécessité d'outillage de suivi du plan de charges
- ❑ L'évaluation opérationnelle des collaborateurs (matriciel)
- ❑ L'intérêt général de l'organisation (ou du collaborateur) doit être > intérêt opérationnel d'un test Manager
- ❑ Matrice de compétence

RESULTAT

- ❑ En 2 ans aucun défaut de capacité à faire
- ❑ Gestion des régies en Centre de Compétence
- ❑ Très faible niveau de turn over des collaborateurs
- ❑ Les fréquents changements d'équipe projet améliorent la polyvalence et les relations entre collaborateurs
- ❑ 1/3 des économies est lié à ce mode de gestion

Nearshore

Mise en place du Nearshore Portugal en mode dual office avec une structure interne BNP Paribas Cardif



AVANTAGES

- ❑ Réduction des coûts
- ❑ Amélioration de certains aspects méthodologiques
- ❑ Développement d'une capacité à faire « World Wide »
- ❑ Pérennisation de ressources à Lisbonne

VIGILANCE

- ❑ Montée en compétence fonctionnelle & technique
- ❑ Turn Over
- ❑ Budget de mise en place
- ❑ Perception des collaborateurs & des fournisseurs
- ❑ Rapidité de recrutement
- ❑ Contenu adapté pour maintenir le niveau de motivation
- ❑ La technique (flux, outils etc ...)

RESULTATS

- ❑ 6 mois sur l'exécution des tests, maintenant conception des tests possibles à Lisbonne
- ❑ Les morning meeting sont en place !
- ❑ Les techniques de conception des tests adaptées au Nearshore bénéficient aux projets réalisés en France
- ❑ Les gains sont activés en 2016

Professionnaliser son métier

Le Test, un métier connu et reconnu dans l'entreprise

- ✓ 90% des collaborateurs sont certifiés Fondation, 50% au niveau avancé
- ✓ Participation aux JFTL, JFE, Eurostar, TAD, Agile Days, HP Discovery, REX, Matinée etc ...
- ✓ Communauté de 6 Test Center en Europe dans le Groupe BNP Paribas
- ✓ Echanges avec des entreprises (assurance, telecom etc ..)

AVANTAGES

- ❑ Vision du marché
- ❑ Captation de nouvelles idées
- ❑ Présentation aux collaborateurs de l'état du marché
- ❑ Capitalisation sur l'expérience des autres
- ❑ Constitution d'un benchmark

VIGILANCE

- ❑ La culture d'entreprise favorise peu l'ouverture à l'extérieure
- ❑ Accepter de prendre du temps pour regarder ce qui se fait ailleurs
- ❑ Savoir retenir, contextualiser et mettre en pratiques
- ❑ Faire beaucoup avec peu de budget

RESULTATS

- ❑ Meilleure connaissance de son métier, de son évolution, des trajectoires
- ❑ Capacité à donner une vision du marché aux collaborateurs mais aussi aux clients du Centre de Test
- ❑ Certification ISTQB : total satisfait des collaborateurs, résonance très forte en dehors du Centre de Test
- ❑ Les acteurs en charges des « exigences/analyste métiers » adoptent la même démarche
- ❑ Pour les entités hors de France de BNP Paribas Cardif, le CDT est désormais une référence

Réduire les coûts

- ✓ Mise en place d'une approche « coaching »
- ✓ Se doter d'une capacité à identifier les défauts, les traiter et redéployer les solution dans l'organisation
- ✓ Utiliser les communautés de collaborateurs comme vecteur d'amélioration
- ✓ Se faire évaluer en s'appuyant sur un référentiel (TMMi pour le Centre de Test)
- ✓ Focaliser sur les ROI et les bénéfices apportées aux projets (automatisation, référentiels etc ..)
- ✓ Développer le RBT et les risques « Produit »

AVANTAGES

- ❑ L'organisation est capable de s'améliorer
- ❑ Les collaborateurs participent activement à l'amélioration
- ❑ L'industrialisation est vue de manière globale, elle n'est pas seulement technique
- ❑ Test MOE – Test MOA : la vision est désormais globale.
- ❑ La méthodologie : une aide pour mieux se structurer

VIGILANCE

- ❑ Savoir choisir
- ❑ Budget nécessaire pour franchir la 1ere marche de transformation
- ❑ Il faut pouvoir s'engager sur l'atteinte des gains
- ❑ Il faut penser au maintien de la démarche d'industrialisation
- ❑ MOE/MOA : garder l'équilibre dans les approches de test
- ❑ Nécessité de pédagogie sur le volet « méthodologie »

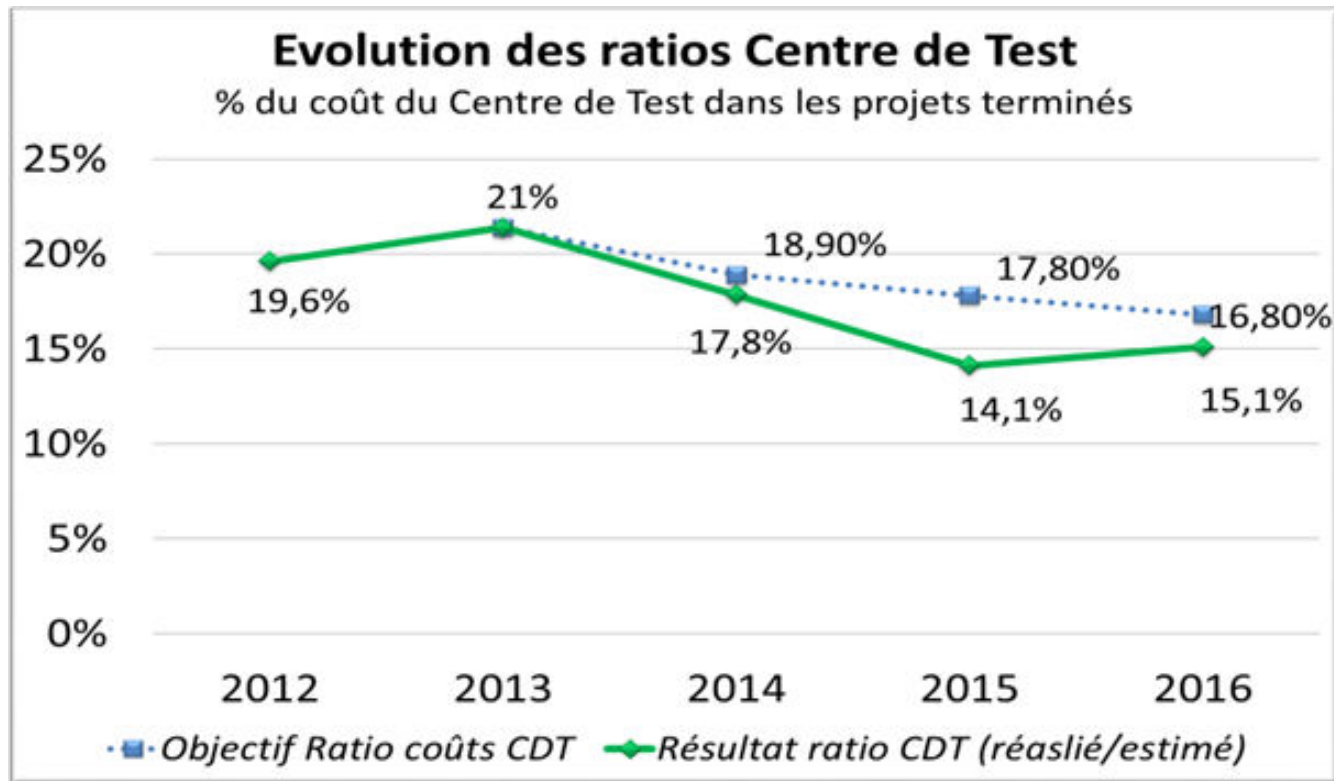
RESULTATS

- ❑ L'industrialisation n'est pas finie, elle ne le sera jamais !
- ❑ Les gains de l'industrialisation sont suffisants pour rester dans l'objectif global tout en permettant de financer le dispositif d'amélioration continue sans besoin de budget
- ❑ MOE/MOA : un débat qui n'a plus de sens pour les collaborateurs
- ❑ Janvier 2016 : Le Centre de Test est certifiée TMMi niveau 3
- ❑ 2/3 des économies sont liées à l'industrialisation

Quelques chiffres

Finance

Le Centre de Test s'est engagé à baisser de 20% ses coûts à partir de 2016



En 2015, plus 90% des projets gérés par le Centre de Test n'ont pas rencontré un défaut critique en production en raison d'une erreur des tests réalisés par le Centre de Test

Méthodologie : Certification TMMi 3



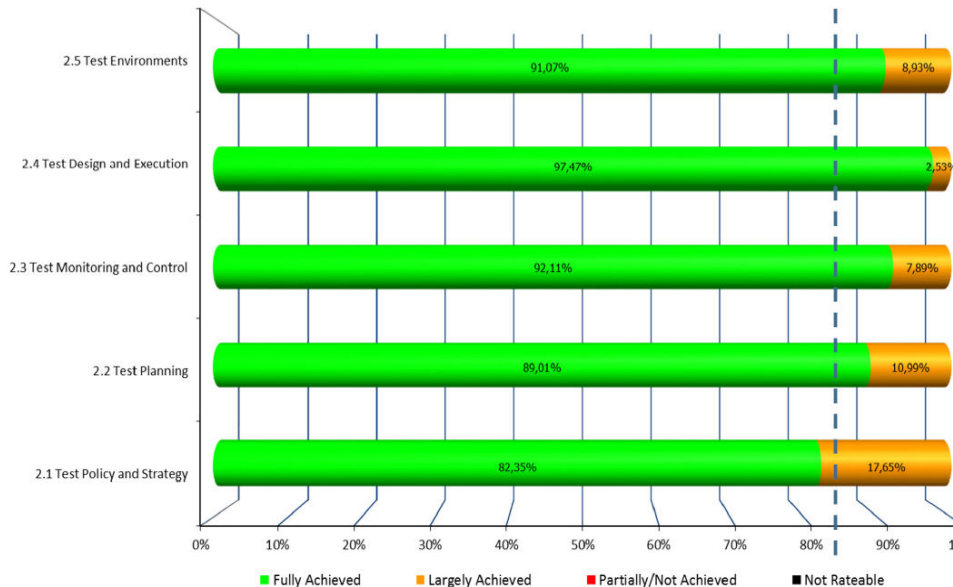
La dynamique d'assessment est en place depuis 2012

Chaque évaluation intermédiaire a permis de fixer de nouveaux objectifs challenge.

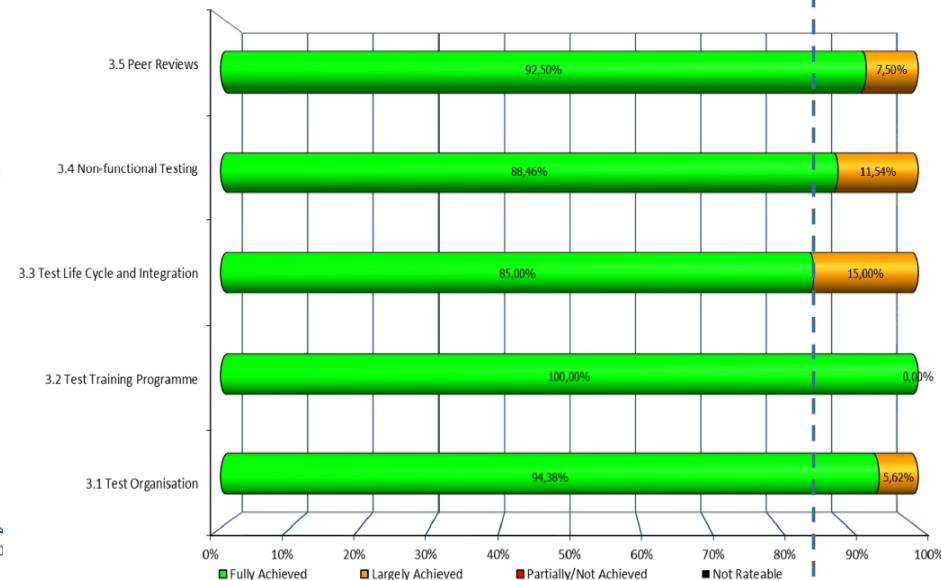
L'effet « certification » apporte un regard nouveau sur le métier du Test



Level 2 Sub and Generic Practice Average Achievement 100%



Level 3 Sub and Generic Practice Average Achievement 100%



Perception externes

Résultats des enquêtes de satisfaction de nos partenaires dans les projets

(% satisfait MOE, MOA, Chef de projet / 1 enquête pour chaque Projet livré)

	2013	2014	2015	Evolution
Satisfaction générale	87%	94%	91%	 -3%
Stratégie de tests	71%	78%	87%	 +9%
Reporting d'exécution	73%	88%	81%	 -7%
PV de recette	80%	83%	85%	 +2%
Réalisation des tests	80%	88%	89%	 +1%
Engagement	87%	86%	96%	 +10%
Exigence	78%	84%	87%	 +3%
Pédagogie	69%	80%	87%	 +7%
Agilité	53%	72%	79%	 +7%

**Posture de
service**

Perception des collaborateurs du Centre de Test

2 ans après la création du Centre de Test, les résultats de l'enquête annuelle auprès des collaborateurs montrent des résultats très positifs

Centre de test 2015 vs Norme TW France

Item	Total Favorable	Écart par rapport à TW France
Information et Communication: Dans mon activité, on nous tient très bien informés des sujets qui nous concernent.	93	40*
Formation: J'ai suffisamment d'occasions de me former : Pour améliorer mes compétences dans mon poste actuel	97	34*
Leadership: Le management transmet des orientations claires.	86	25*
Promotion de la Diversité: Au sein de BNP Paribas, les salariés sont traités avec respect. ★	93	24*
Leadership: J'ai le sentiment que des mesures significatives ont été prises à la suite des précédents Global People Surveys.	59	24*
Engagement durable: Je dispose des moyens et ressources nécessaires pour bien faire mon travail.	90	22*
Leadership: J'ai confiance dans les décisions prises par : Les dirigeants de mon métier / fonction	86	22*
Engagement durable: Il n'y a pas d'obstacle important qui m'empêche de bien faire mon travail.	83	20*
Mon Manager: Mon supérieur hiérarchique direct : Développe les compétences de ses collaborateurs.	79	18*

Vu des collaborateurs, les raisons du fonctionnement efficace du Centre de Test

PARTAGE

- ☐ travailler ensemble
- ☐ Esprit d'équipe
- ☐ Appartenance
- ☐ Collectif
- ☐ Entraide
- ☐ Cadre et langage commun
- ☐ Tient la main
- ☐ Ecoute mutuelle
- ☐ Convivialité
(challenge culinaire / sport)
- ☐ Ambiance
- ☐ Pas dans les conflits

IMPLICATION

- ☐ Passionné
- ☐ Ne regarde pas les heures
- ☐ Va de l'avant
- ☐ Amélioration continue
- ☐ Fierté

CREATIVITE

- ☐ Si cela ne marche pas on réessaye autrement

HIERARCHIE

- ☐ Soutient
- ☐ Aide à avancer
- ☐ Donne les moyens
- ☐ Ecoute nos besoins

**« Mon entité fonctionne de façon efficace » ?
83% de réponses positives**

MOYENS

- ☐ Outillages
- ☐ Procédures
- ☐ Méthodologie
- ☐ Expertise

COMMUNICATION

- ☐ Communication interne
- ☐ Communication externe
- ☐ Communication du marché
- ☐ Communication sur les retours d'expérience

Et maintenant ?

Etablir notre offre de service hors de France pour 2017



Animation de la communauté Test

- Favoriser le partage des bonnes pratiques
- Animer des ateliers transverses
- Organiser un réseau de référent sur le test au sein de Patrimoine
- Assurer le lien avec les instances Groupe BNP Paribas sur le testing



Définir et maintenir des standards des Activité de Test en lien avec le Groupe BNP Paribas

- Définir et mettre à disposition des standards méthodologiques : stratégie de test applicative, KPI, checklist de revue, guide de bonnes pratiques
- Mettre à disposition une offre de formation sur le test
- Mettre à disposition des outils de test standard : HP ALM, HP UFT, OSCAR, QTP



Proposer une offre de service

- Méthode : assesment, accompagnement méthodologique,
- Sourcing : mise en place de Center de Compétence, accompagnement à la mise en place d'une TRA, service Lisbonne
- Industrialisation : automatisation, aide au déploiement des outils, test de performance

Merci,

**Rendez vous à la JFTL 2018 pour la fin
de la trilogie !**

Questions / Réponses

MERCI

BNP PARIBAS CARDIF

8, rue du Port

92728 Nanterre Cedex

France

Tél. : (+33) 1 41 42 83 00

bnpparibascardif.com

CENTRE
DE
TEST

