

# Analyse des Causes Racines (RCA)

Eric RIOU du COSQUER, [erdc@certilogtest.com](mailto:erdc@certilogtest.com)  
Tunis, le 5 octobre 2017

# Qui suis-je ?

Eric RIOU du COSQUER, [erdc@certilogtest.com](mailto:erdc@certilogtest.com)



- **Analyse Métier** [www.iqbba.org](http://www.iqbba.org)
  - Membre du Comité Exécutif



- **Ingénierie des Exigences** [www.ireb.org](http://www.ireb.org)
  - Membre Actif



- **International Software Testing** [www.istqb.org](http://www.istqb.org)
  - Secrétaire Général de 2011 à 2015, puis membre



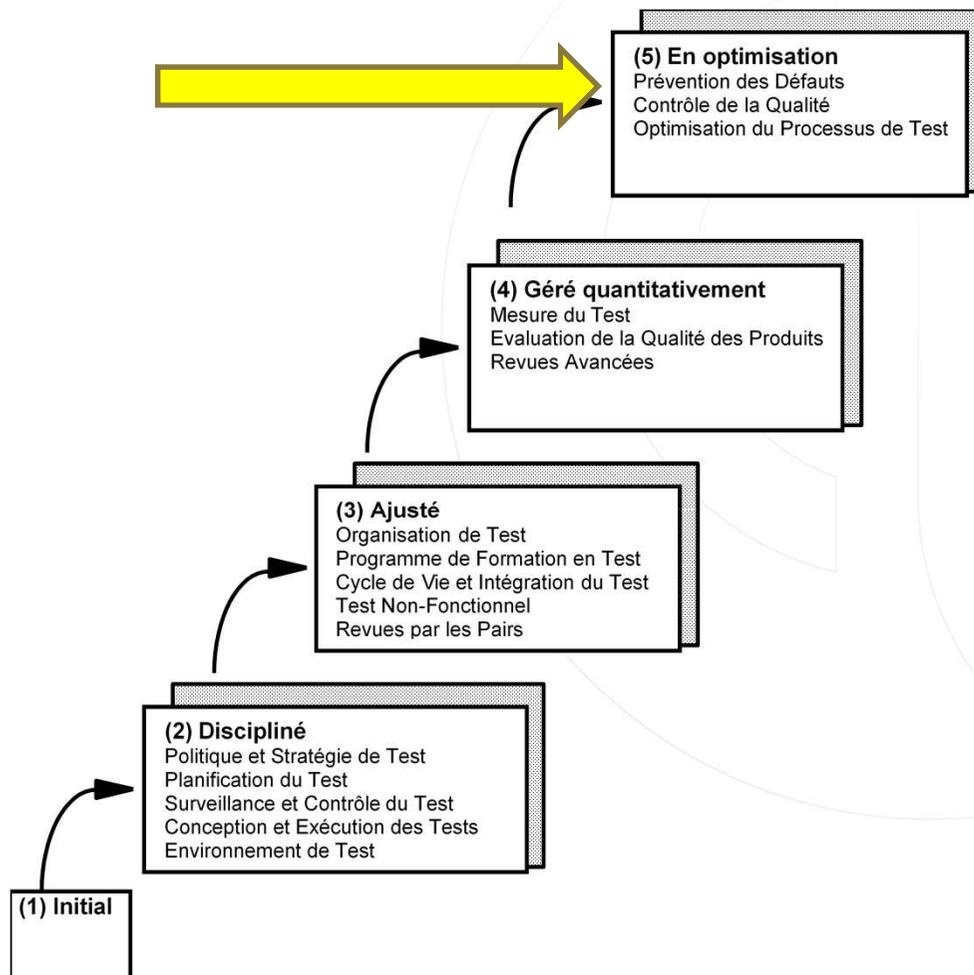
- **Comité Français des Tests Logiciels** [www.cftl.fr](http://www.cftl.fr)
  - Président de 2013 à 2016, Trésorier depuis 2016



- **Audit d'organisations de Test TMMi** [www.tmmi.org](http://www.tmmi.org)
  - Lead Assessor pour la fondation TMMi depuis 2015

# Une méthode intégrée à TMMi ([www.tmmi.org](http://www.tmmi.org))

## Caractéristiques



## But

- Eviter que les mêmes défauts ne se reproduisent

## Domaine d'application

- Toute organisation ayant une activité de développement logiciel

## Porteur

- Responsable Qualité ou d'Equipe de Test

## Contributeurs

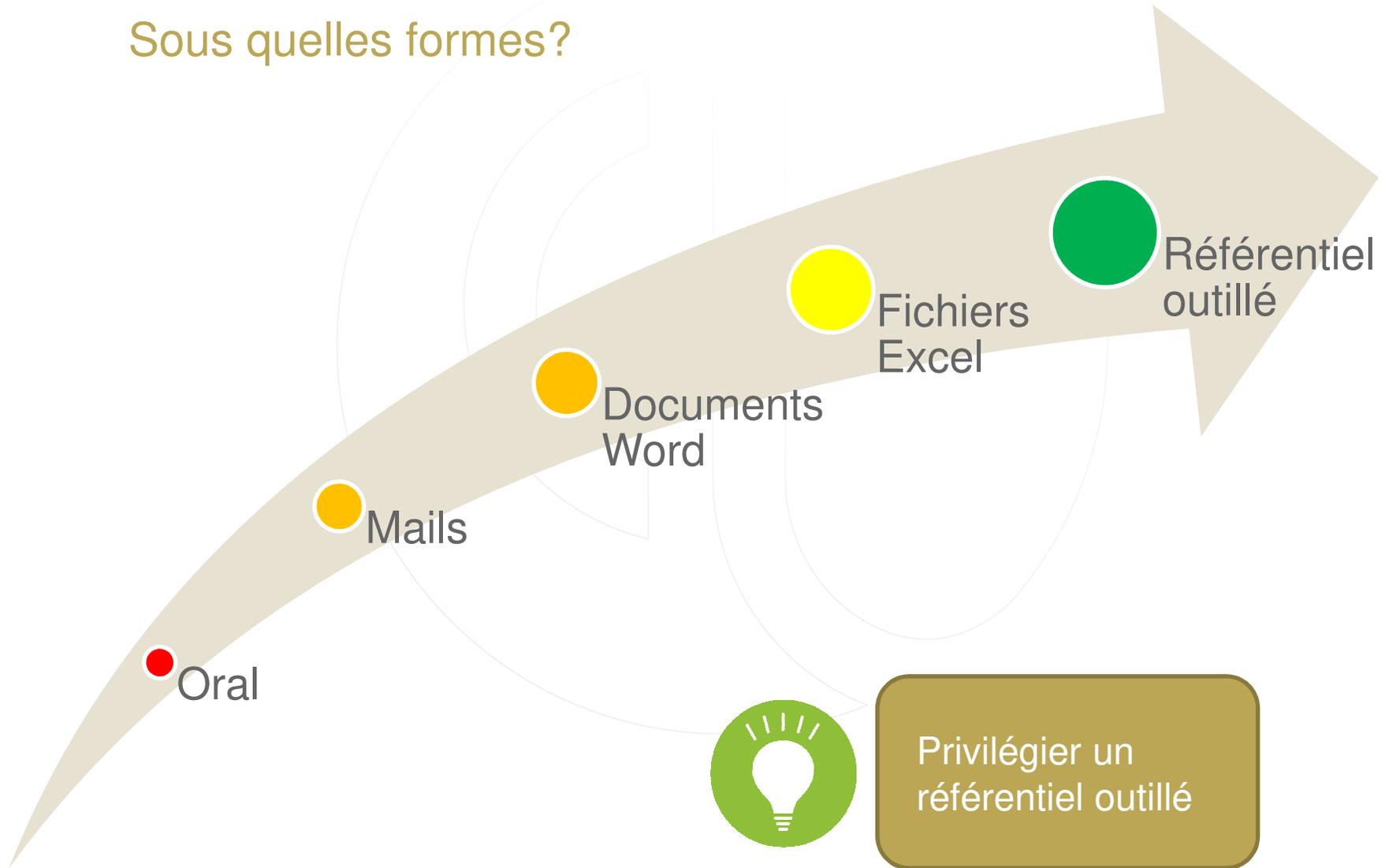
- Tous les acteurs d'un projet de développement logiciel

# Pré-requis

Disposer de défauts logiciels

# Utiliser les défauts rencontrés par le passé

Sous quelles formes?

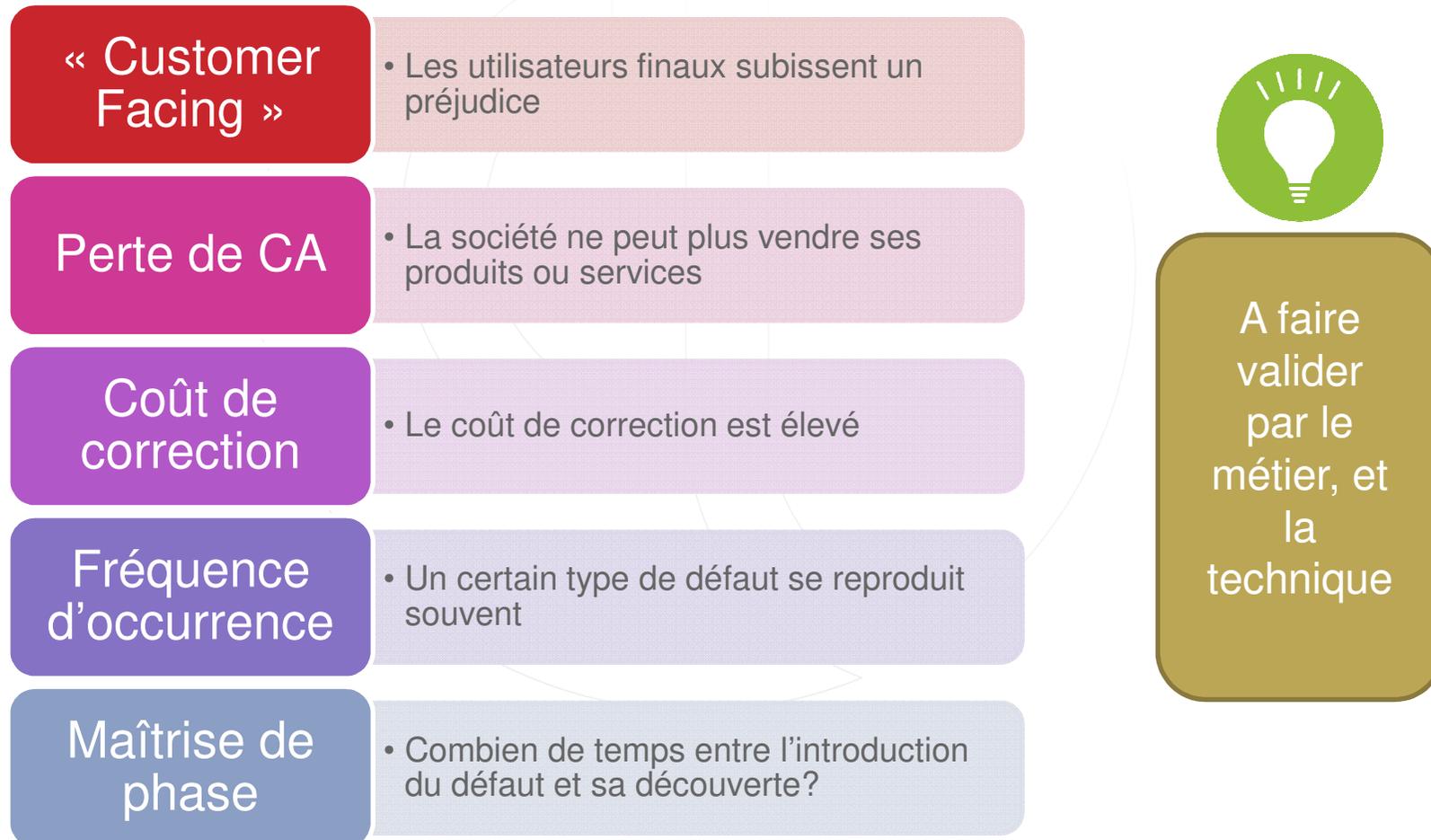


# Etape 1

Définir les paramètres de sélection des défauts à analyser

# Se préparer à identifier les défauts « les plus embêtants »

Selon quels critères de sélection?



# Etape 2

Sélectionner les défauts à analyser

# Appliquer les critères de sélection sur le référentiel

Obtenir la liste des « sélectionnés »

Défaut (ID: Résumé)	« Customer Facing » ?	Perte de CA ?	Coût de correction	...	Criticité	Classement
36-Indisponibilité du site de e-commerce	3-Fort	3-Fort	2-Moyen		12	2
...	...	...	...		...	...



Se limiter à 10 défauts environ la première fois

# Etape 3

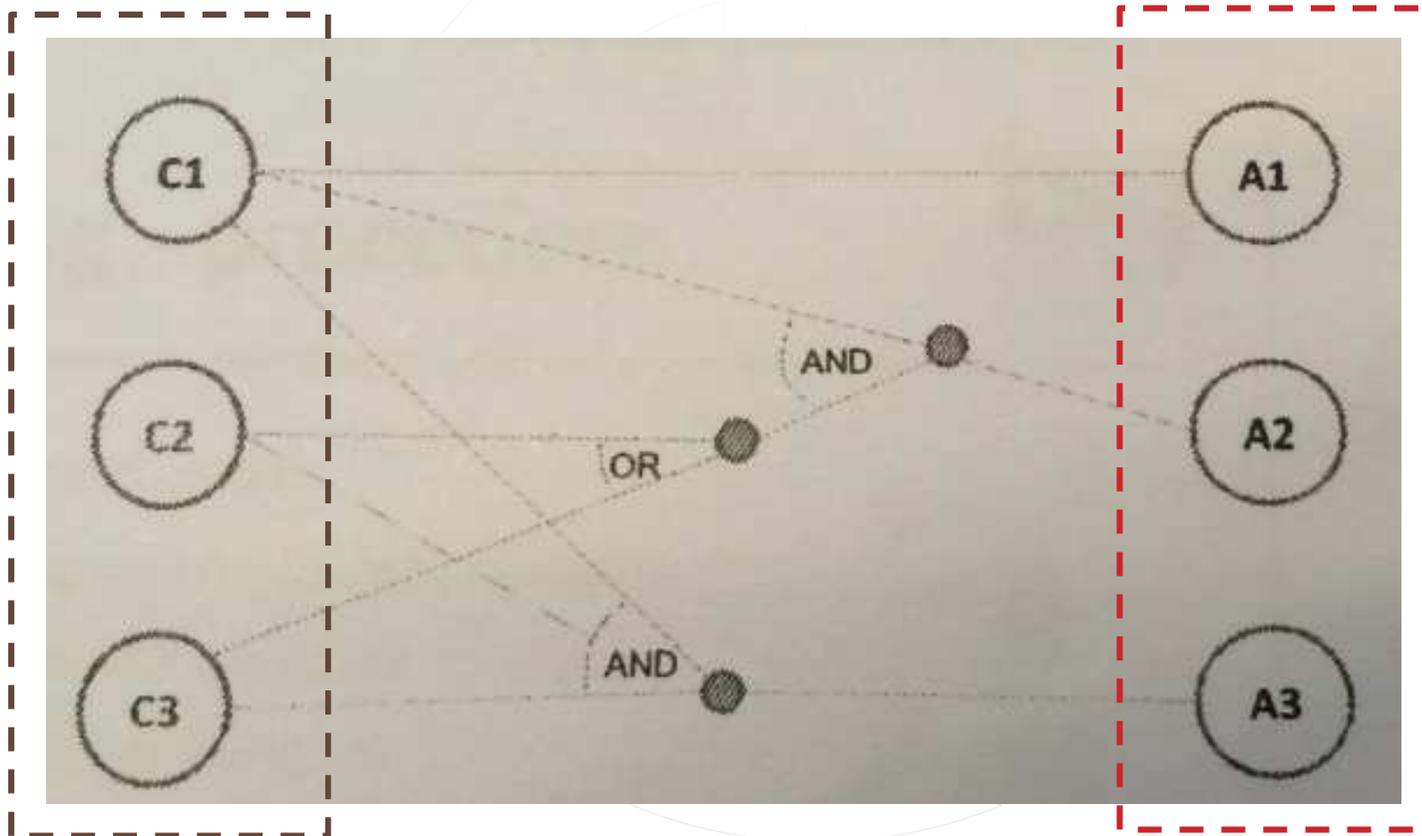
Identifier les causes des défauts sélectionnés



Faire  
participer  
le métier,  
et la  
technique

# Pourquoi ces défauts ?

Méthode: Diagramme de Causes à Effet



Facteurs combinés ayant provoqué les défauts

Plusieurs défauts dépendants

# Pourquoi ces défauts ?

Méthode: les 5 pourquoi (5 Whys)

Un appui sur la touche « Enter » déclenche le remboursement

Parce que le code de la précédente version a été réutilisé

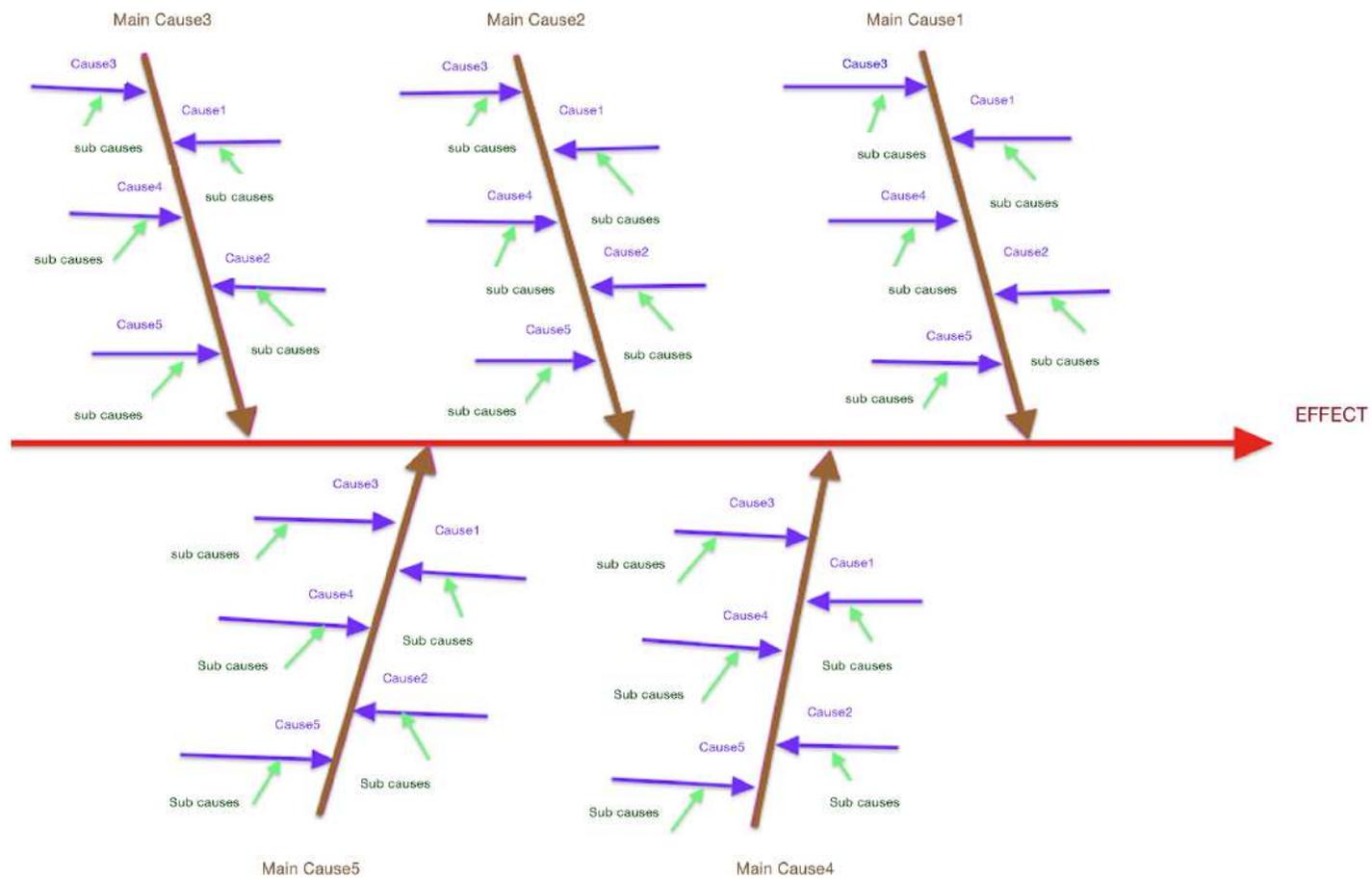
Il n'y avait pas de spécifications pour la nouvelle version

Les demandes de changement ont été transmises 5 jours avant la livraison

Maîtrise d'Œuvre et Maîtrise d'Ouvrage ne se sont pas réunies régulièrement

# Pourquoi ces défauts ?

Méthode: diagramme d'Ishikawa (en arrêtes de poisson)



# Pourquoi n'ont-ils pas été détectés plus tôt?

Identifier des causes liées au processus de test

## Informations nécessaires

- Phase d'introduction du défaut
- Phase de détection



S'inspirer de IEEE 1044 pour préciser les différentes phases

# Etape 4

Classer les causes des défauts par catégorie

# Quels seront les leviers de réduction des causes?

Différentes catégories de causes

Catégories	Causes	Défauts
Processus	Spécifications Fonctionnelles incomplètes ...	Fonction de paiement par mobile non développée ...
Personnes (compétences)	...	...
Organisation	...	...
Technologie	...	...

# Etape 5

Gérer un plan d'action de réduction des causes racines

# Améliorer le futur de façon mesurable

## Plan d'actions

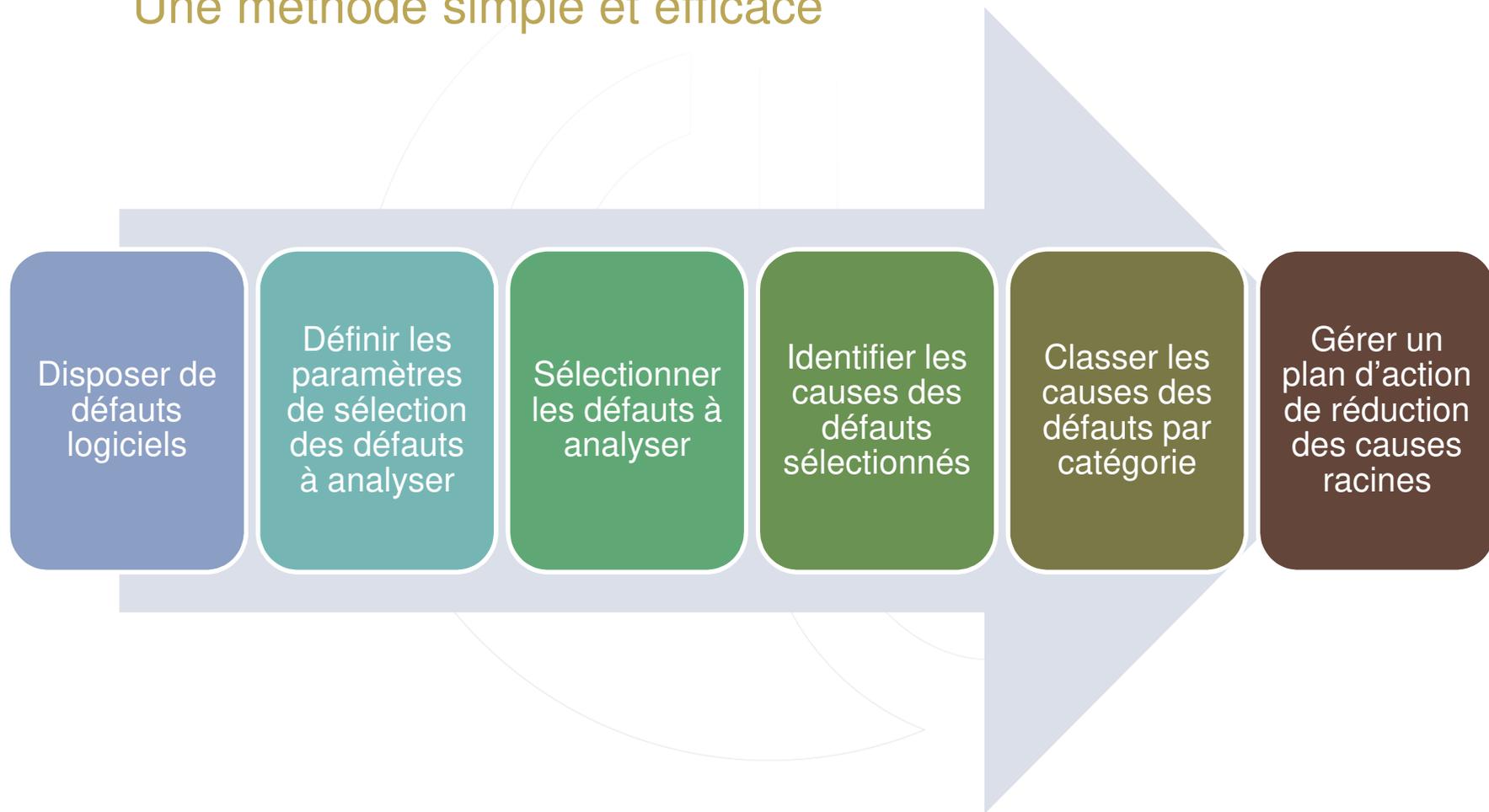
Catégories	Causes	Action	Porteur	Contributeurs	Coût de mise en œuvre	Bénéfice attendu	% d'atteinte du bénéfice
Processus	Spécifications Fonctionnelles incomplètes ...						
Personnes (compétences)	...	...					
	...	...					

# Résumé

Principales étapes

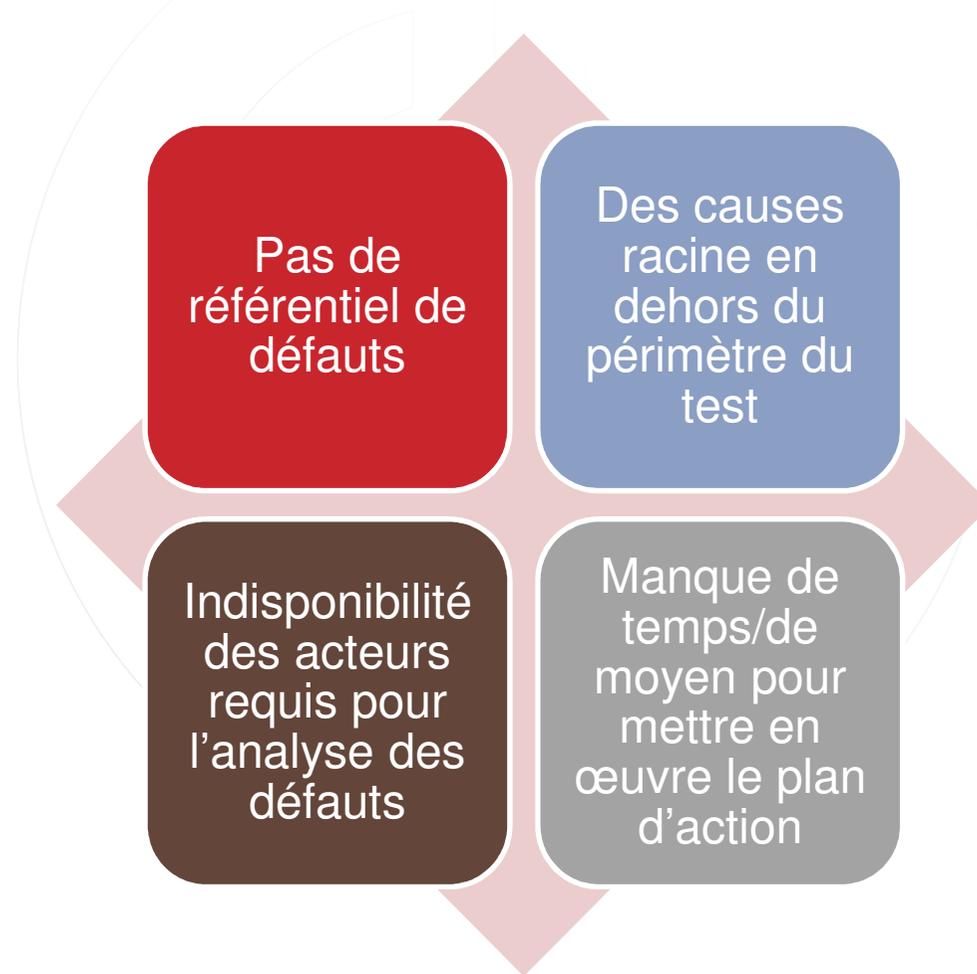
# Analyse des Causes racines

Une méthode simple et efficace



# Analyse des Causes racines

Difficultés de mise en œuvre



# Merci, avez-vous des questions?

Eric RIOU du COSQUER

[erdc@certilogtest.com](mailto:erdc@certilogtest.com)

[www.certilogtest.com](http://www.certilogtest.com)