

Analyse des Causes Racines (RCA)

Eric RIOU du COSQUER, erdc@certilogtest.com
Tunis, le 5 octobre 2017

Qui suis-je ?

Eric RIOU du COSQUER, erdc@certilogtest.com



- **Analyse Métier** www.iqbba.org
 - Membre du Comité Exécutif



- **Ingénierie des Exigences** www.ireb.org
 - Membre Actif



- **International Software Testing** www.istqb.org
 - Secrétaire Général de 2011 à 2015, puis membre



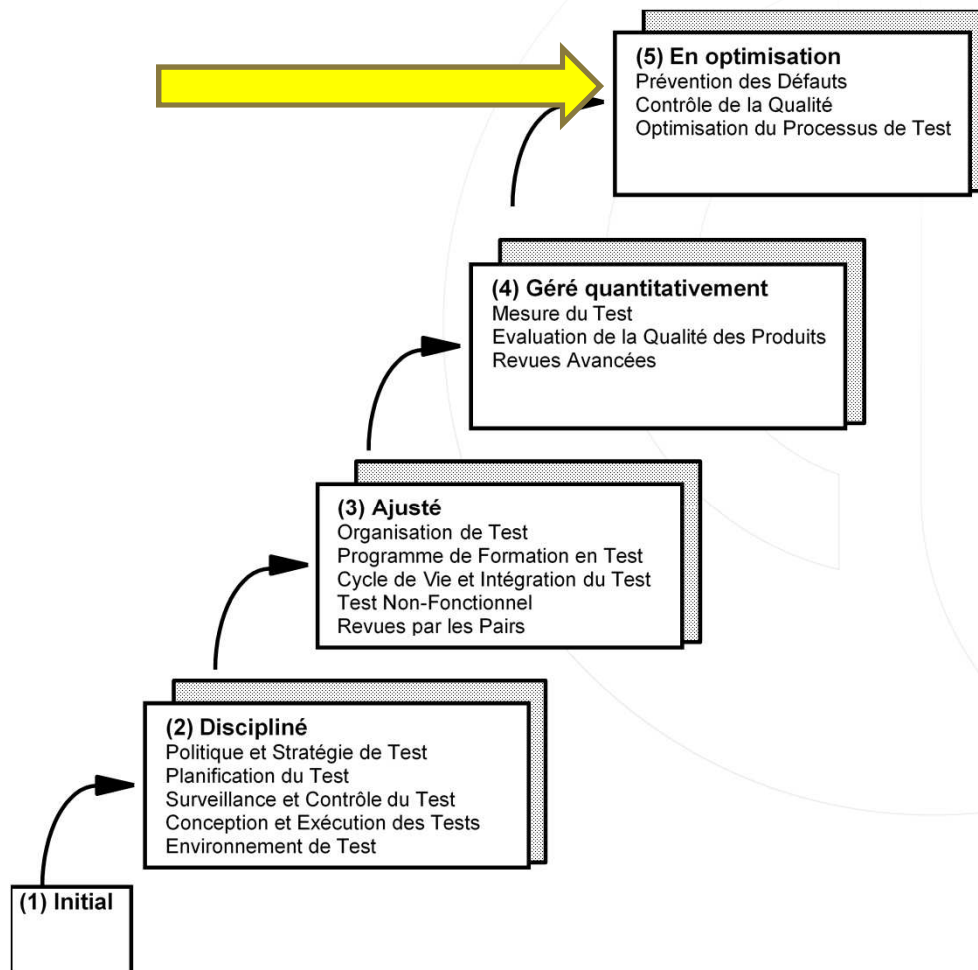
- **Comité Français des Tests Logiciels** www.cftl.fr
 - Président de 2013 à 2016, Trésorier depuis 2016



- **Audit d'organisations de Test TMMi** www.tmmi.org
 - Lead Assessor pour la fondation TMMi depuis 2015

Une méthode intégrée à TMMi (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'Équipe de Test

Contributeurs

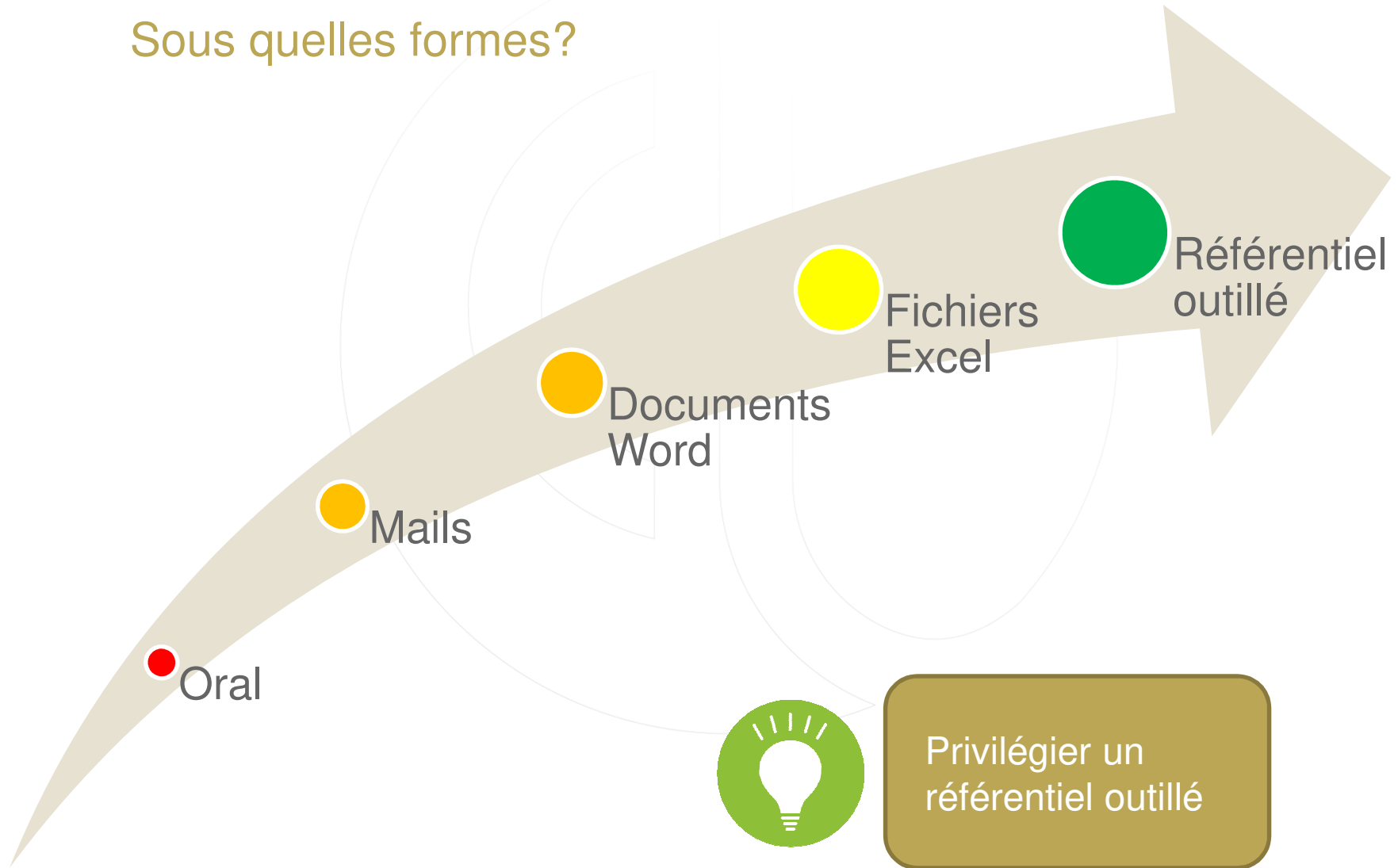
- Tous les acteurs d'un projet de développement logiciel

Pré-requis

Disposer de défauts logiciels

Utiliser les défauts rencontrés par le passé

Sous quelles formes?

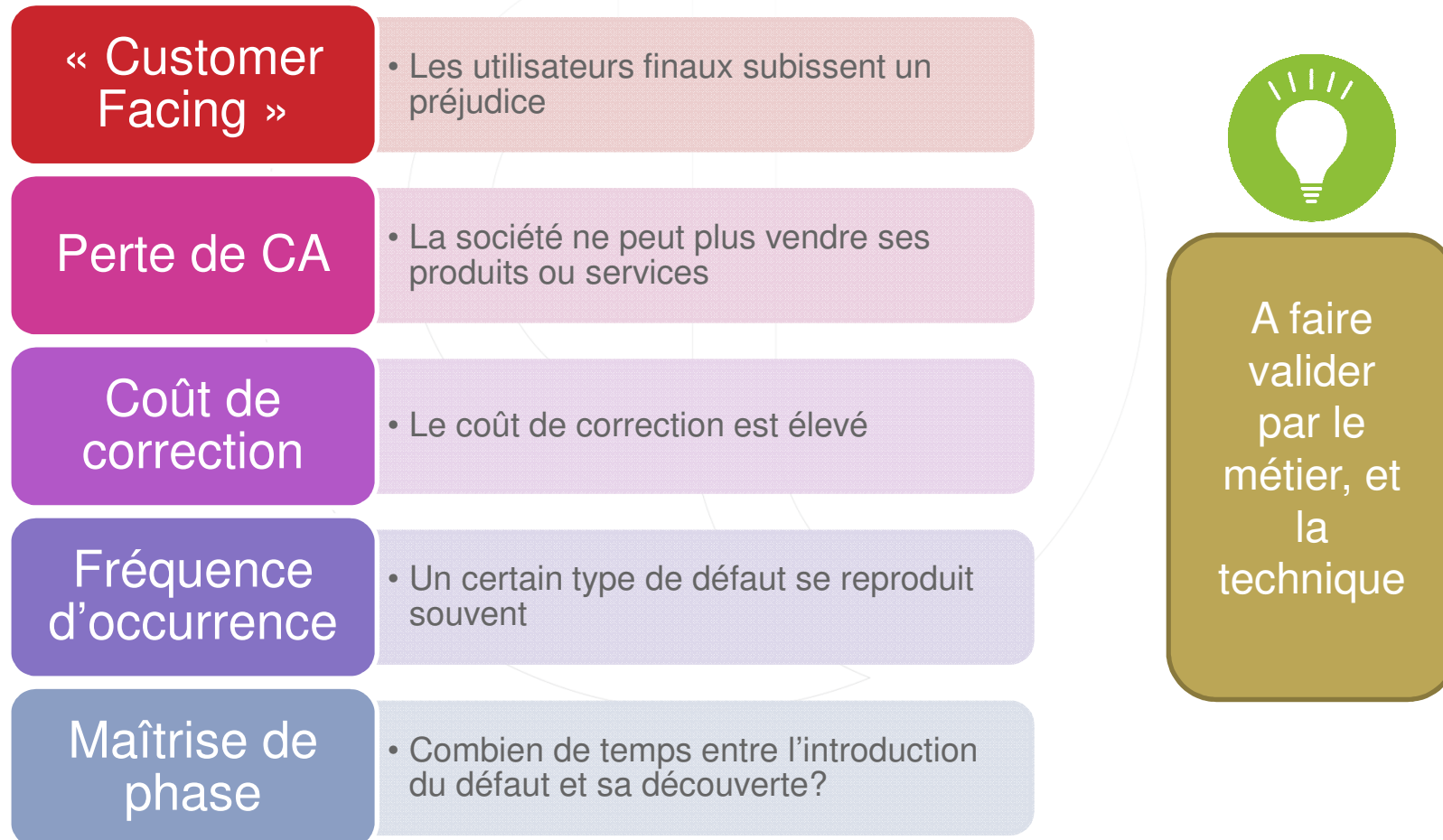


Etape 1

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

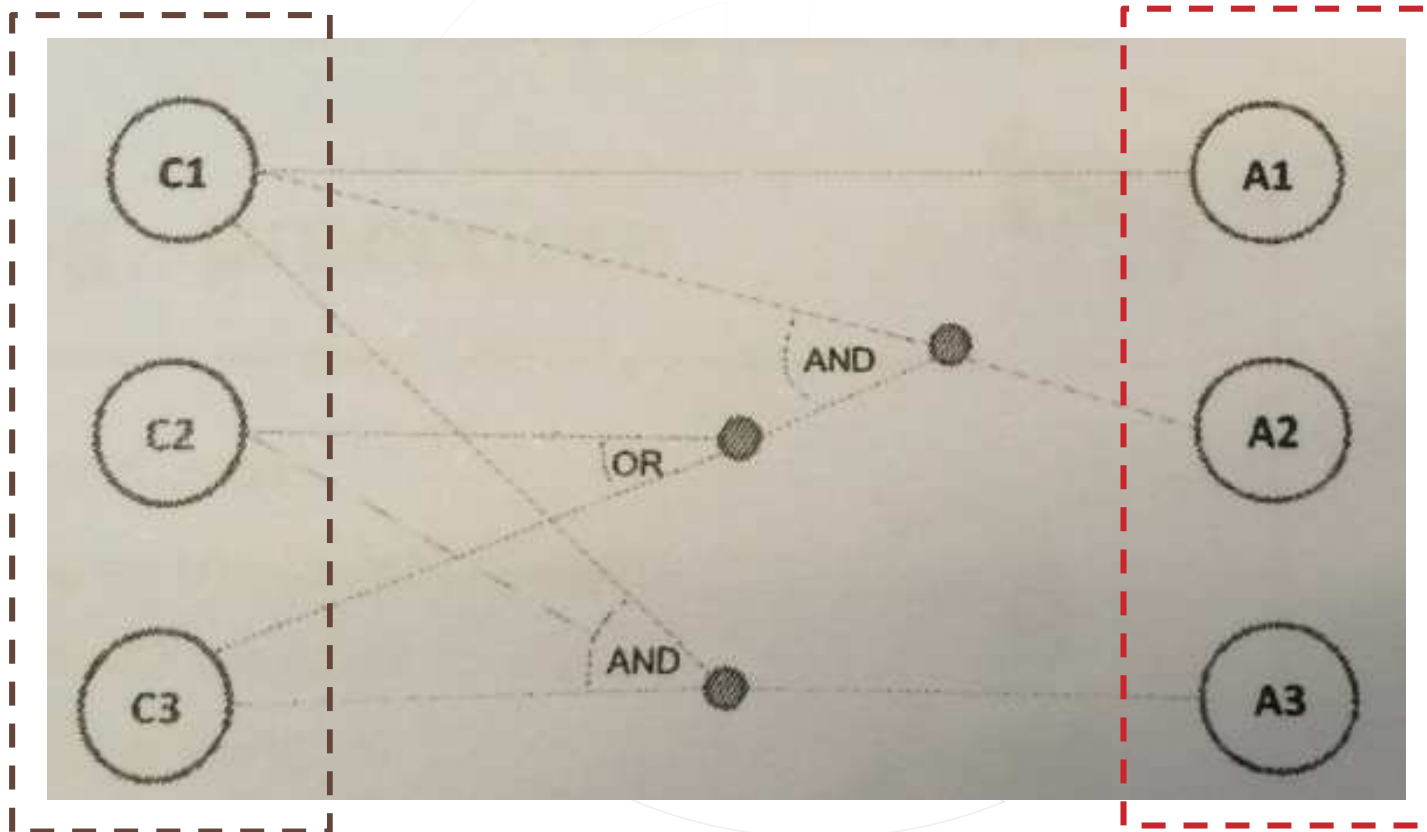
Identifier les causes des défauts sélectionnés



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

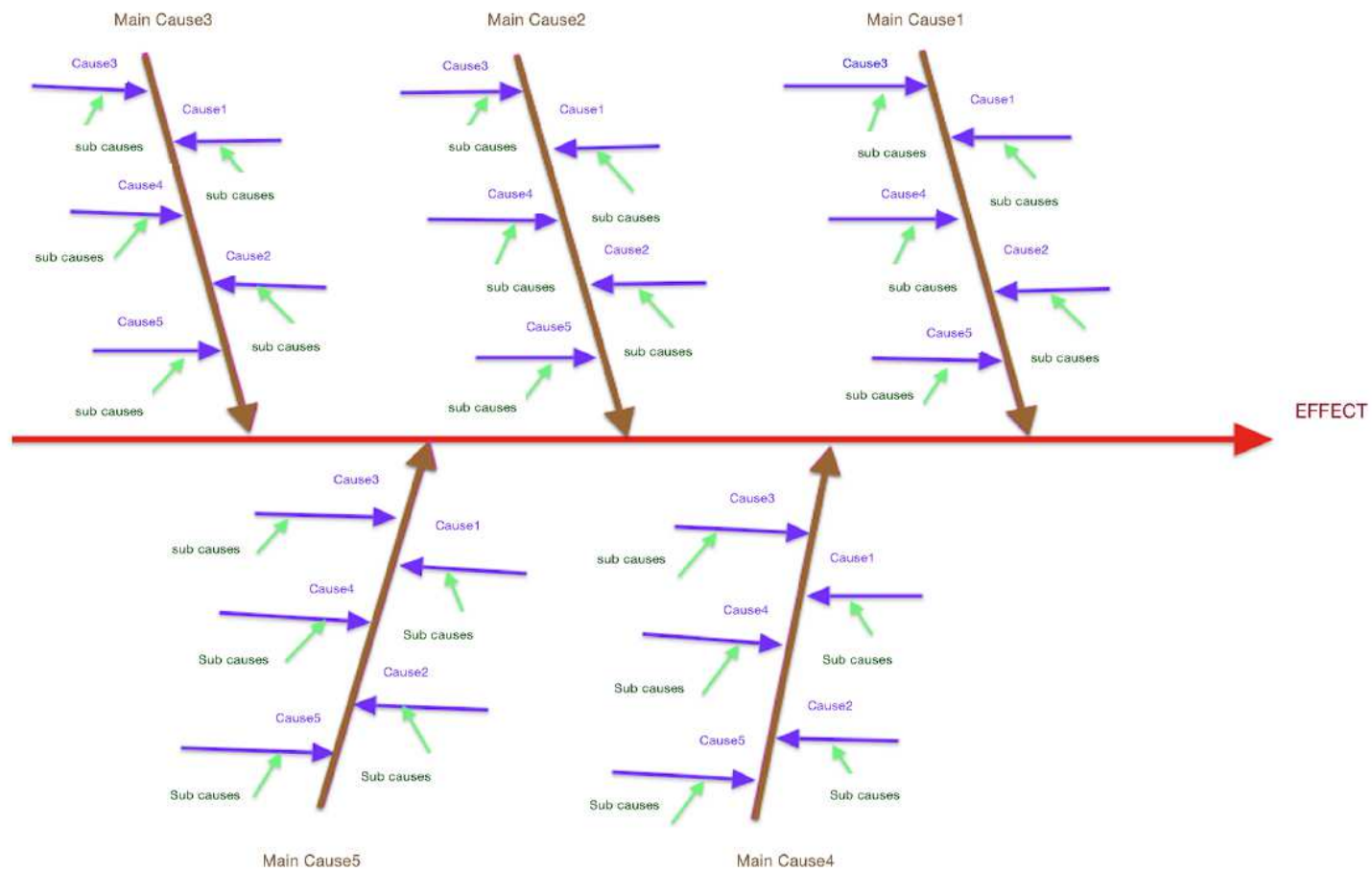
Il n'y avait pas de spécifications pour la nouvelle version

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

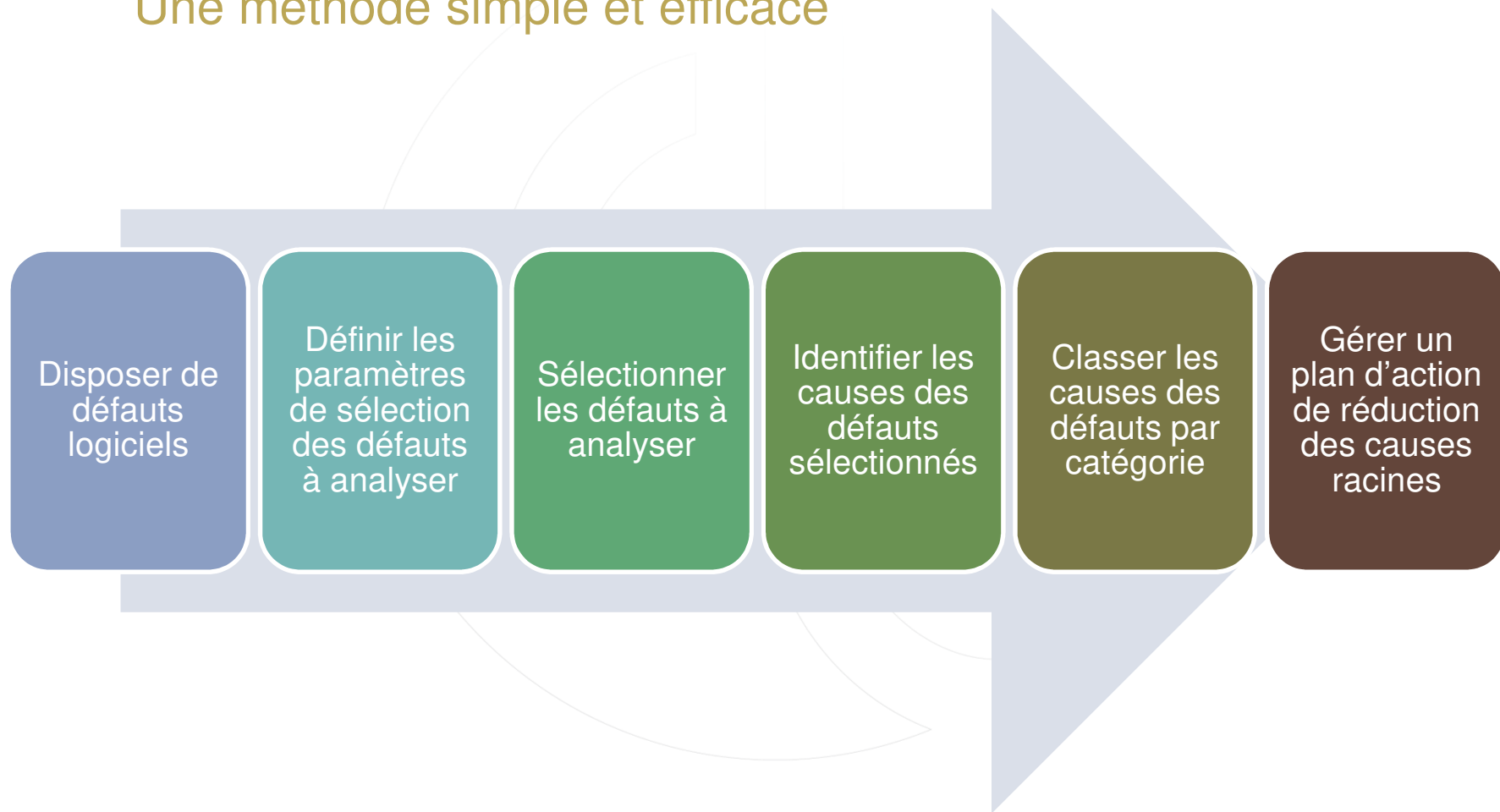
Catégories	Causes	Action	Porteur	Contributeurs	Coût de mise en œuvre	Bénéfice attendu	% d'atteinte du bénéfice
Processus	Spécifications Fonctionnelles incomplètes ...						
Personnes (compétences)					
					

Résumé

Principales étapes

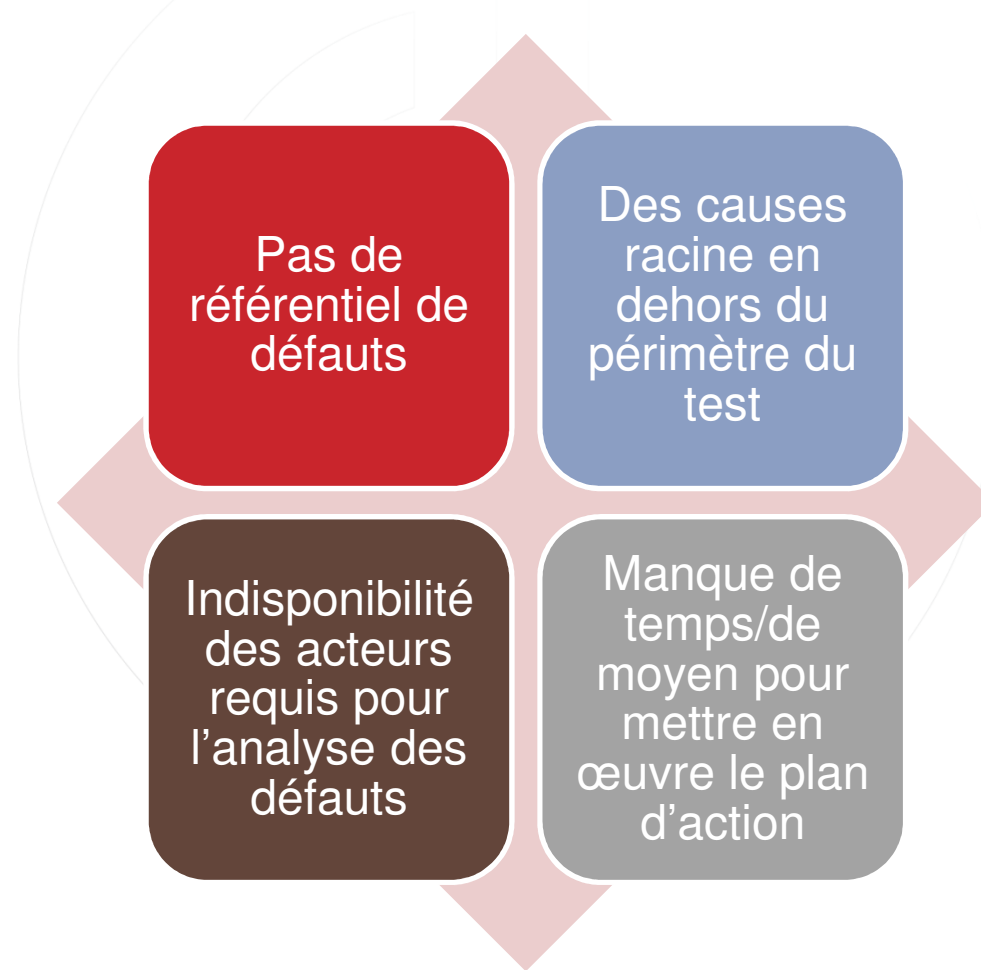
Analyse des Causes racines

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

www.certilogtest.com