

# Découvrir le rôle du Quality Coach et sa boîte à outils

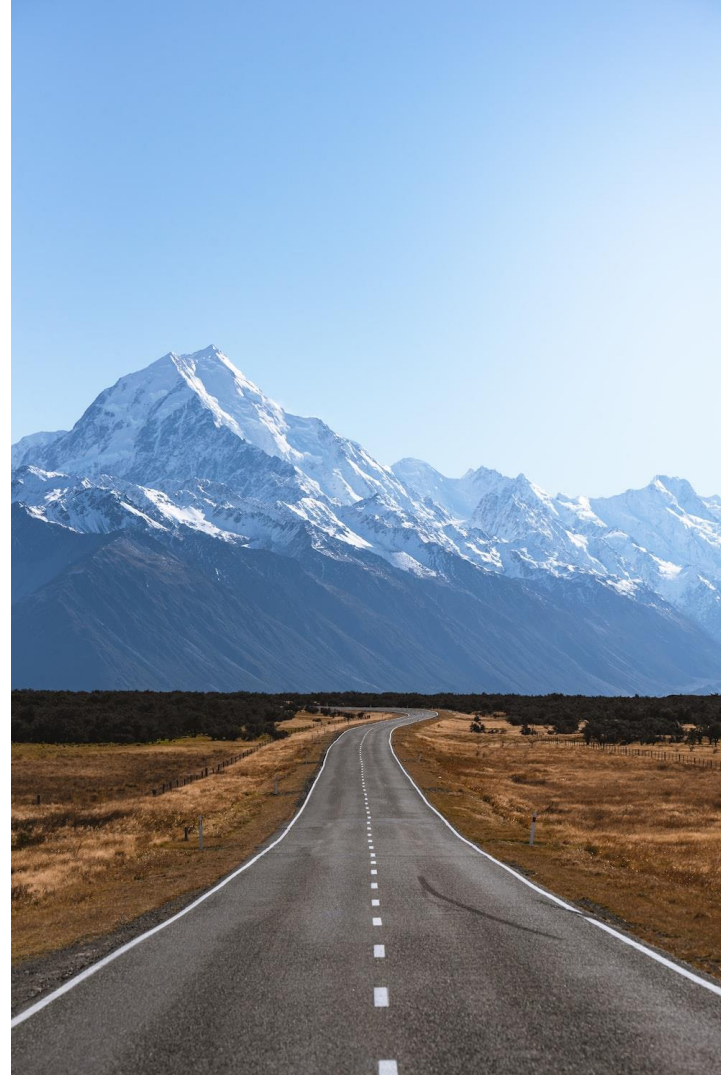
**Emna Ayadi**  
**Sogeti**



# Introduction



“ Ma transition vers le rôle de « Quality Coach » »



# Introduction

“ Bonjour, Je suis Emna !



**#ExploreWithEmna**



- Consultante Testing chez Sogeti
- Blogueuse : [emnaayadi.com](http://emnaayadi.com)
- Linkedin Learning Instructor
- Sketchnoting
- SogetiLabs Fellow



PARISTESTCONF

# Introduction



## “ Agenda

- « Qualité » et « Coaching » ?
- Pourquoi Quality Coaching ?
- Le rôle du Quality Coach
- Les avantages et les défis d'un Quality Coach
- La boîte à outils d'un Quality Coach



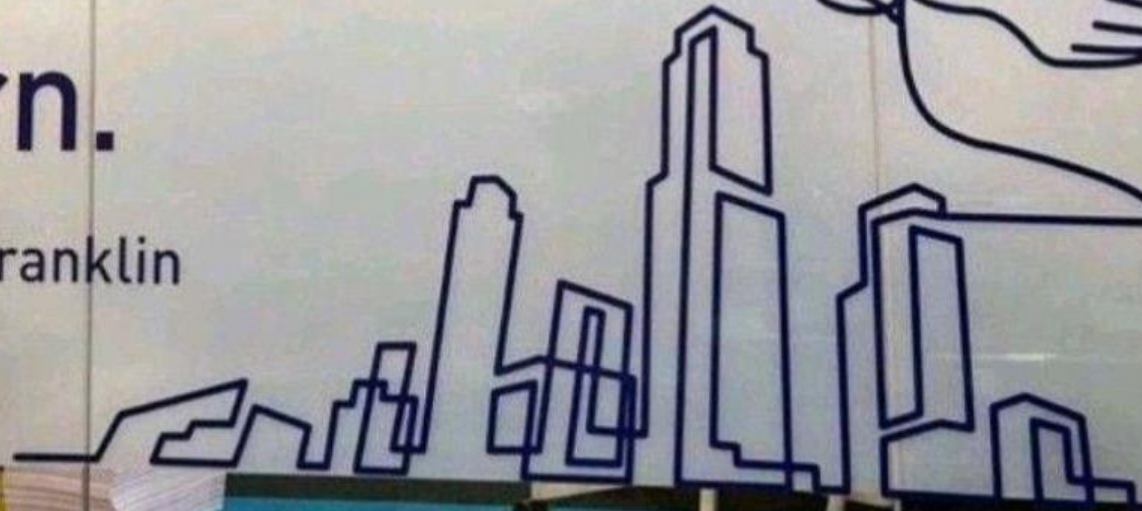


# Coaching



Tell me and  
I forget.  
Teach me and  
I remember.  
Involve me and  
I learn.

Benjamin Franklin



# Coaching

## Enseigner Vs. Coacher

### Enseignement



### Mentorat



Directif

- Instruire
- Donner les réponses
- Dire quoi faire

Non-Directif

- Guider
- Donner des conseils
- Faire des suggestions

- Aider à réfléchir
- Favoriser l'écoute active
- Interroger



*"Le coaching libère le potentiel d'une personne pour maximiser sa performance."*



Pourquoi « **Quality Coaching** » ?

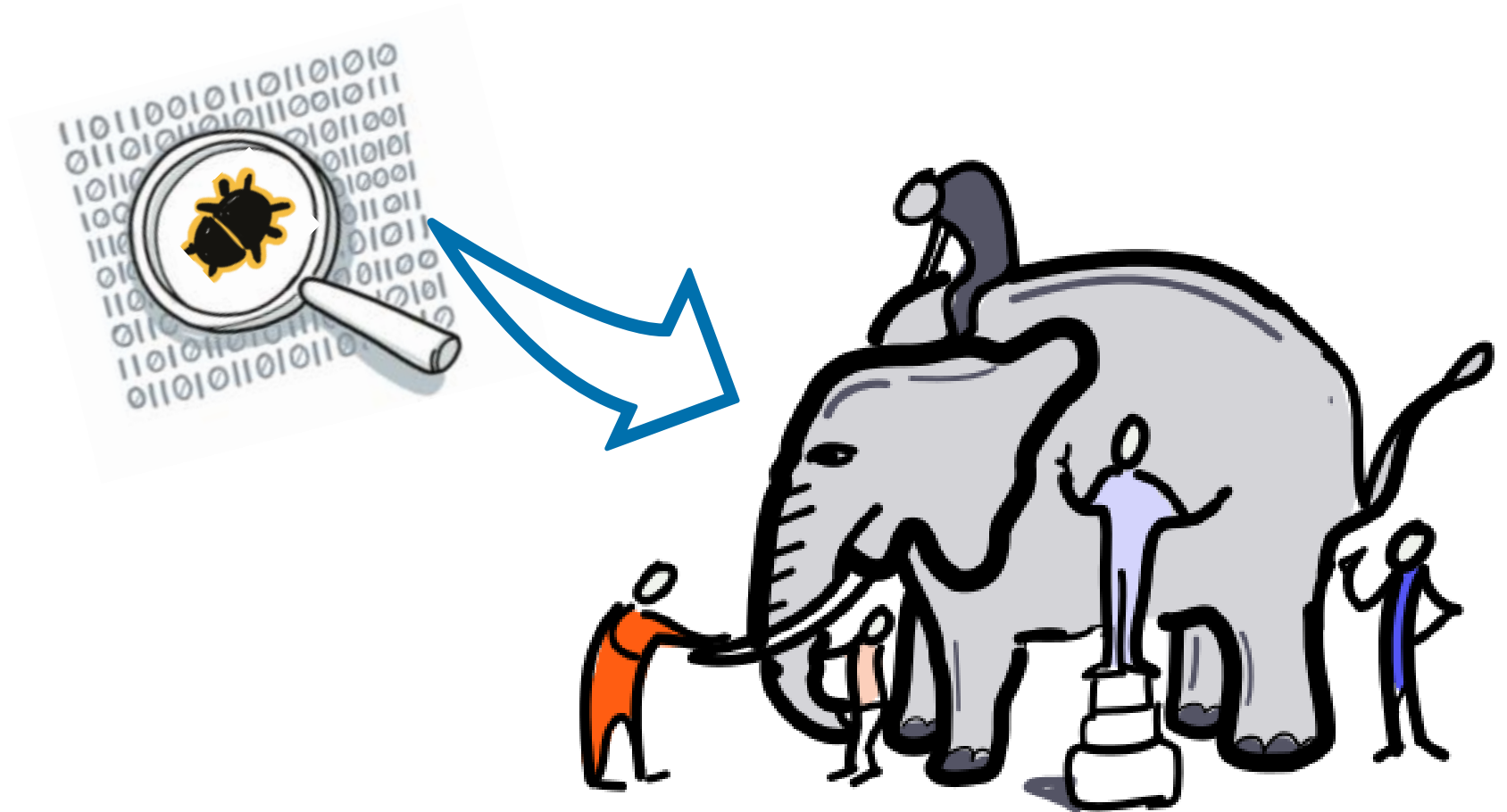
« La Qualité est une valeur pour une personne »  
Jerry Weinberg



# Coaching en qualité



“ Du Testing à l'Ingénierie de la Qualité





# Coaching en qualité

## “ Pourquoi Coaching en Qualité ?

- Les équipes et les organisations veulent être **impliqués** au lieu qu'on leur dise quoi faire
- La qualité implique **tout l'écosystème.**
- La qualité est la responsabilité de **toute l'équipe**

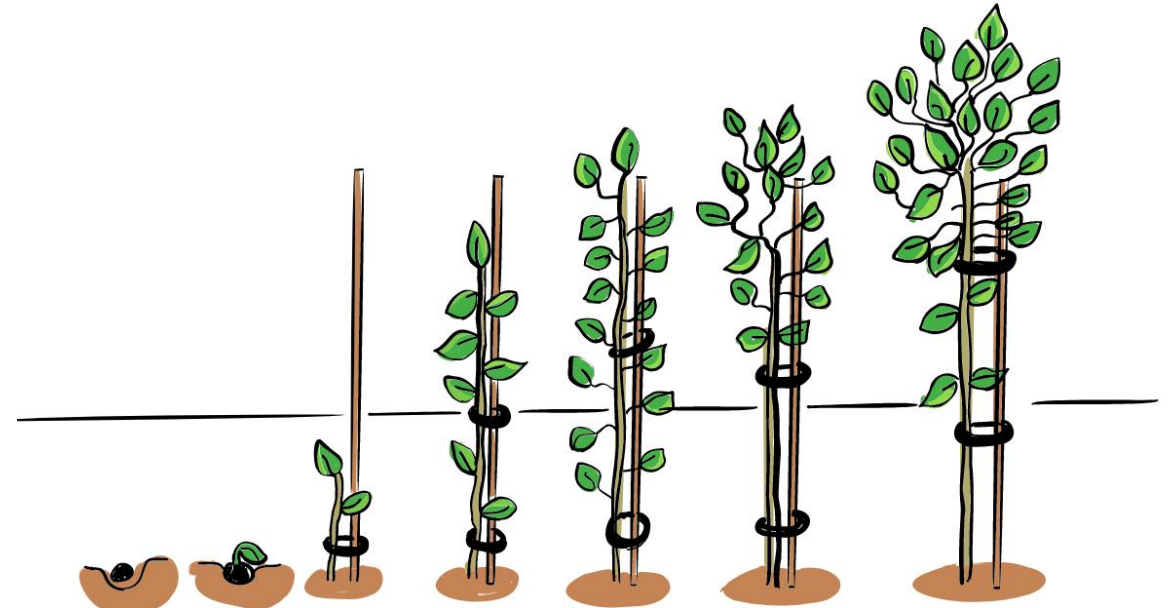


# Coaching en qualité

## “ Qu'est-ce qu'un (Agile) Quality Coach ?

Un (Agile) Quality Coach est un rôle dont le but est de challenger et soutenir activement une équipe ou une organisation à construire une démarche collaborative de qualité, à travers (selon les cas):

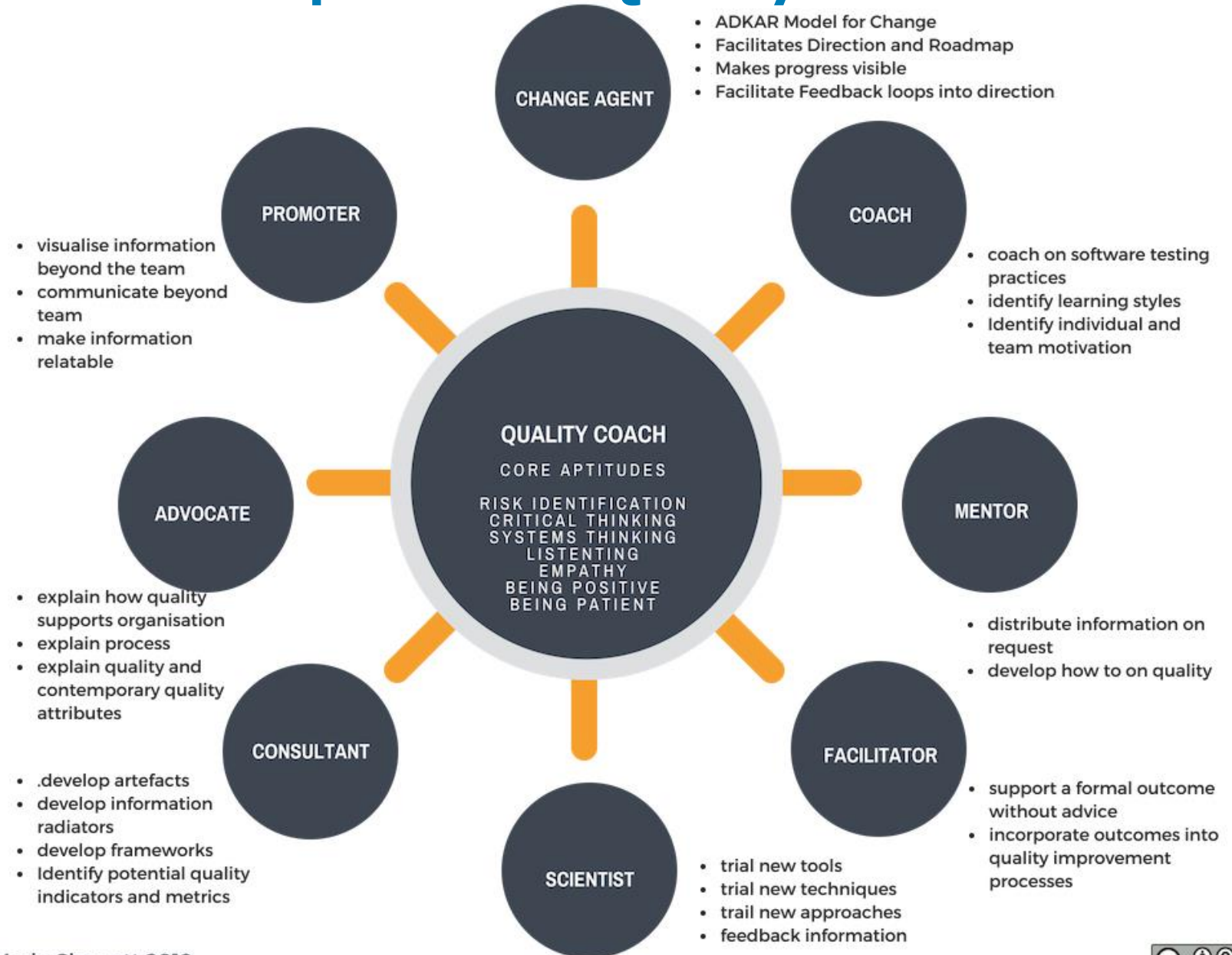
- Le **coaching** (individuel ou collectif)
- La **facilitation** (ateliers, rituels, graphique...)
- La **formation** (ou la sensibilisation)
- Le **mentoring** (notamment avec les profils débutants ou en difficulté)



# Coaching en qualité



## “ Les casquettes du Quality Coach



# Coaching en qualité



## “ Les avantages



**Limiter les silos**



**Opportunité d'apprentissage  
#TestAndLearn**



**Feedback rapide**



**Produit de Qualité,  
Rythme plus rapide**



**Être heureux au travail**



**Impliquer au lieu de diriger**



**Evolution vers les tests  
en continu**



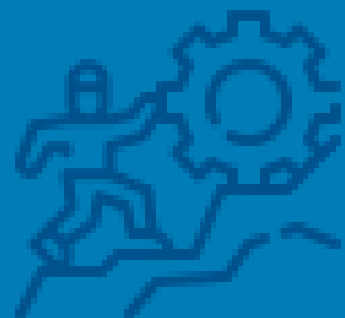
PARISTESTCONF

## Les défis d'un Quality Coach





# Défis

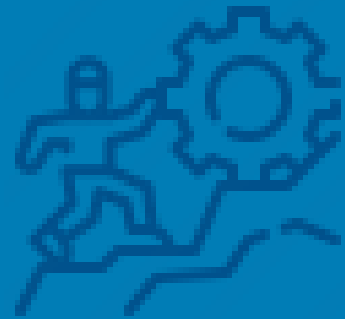


## “ Agenda : vide ou explosif !



**Astuce** : Créer votre propre agenda et être intellectuellement et physiquement disponible

# Défis

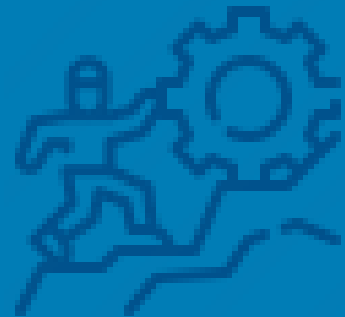


“ Quel est le niveau de détails  
\*juste\* suffisant ?



**Astuce** : Comprendre et challenger les attentes du management  
mais surtout des équipes que vous accompagnez

# Défis

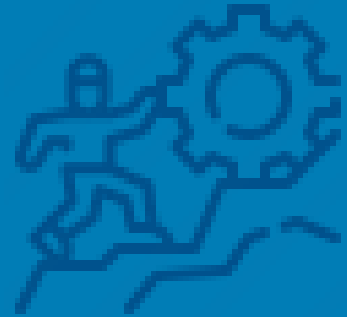


“ La valeur ajoutée prend du temps



**Astuce** : Commencer petit et suivre le progrès. Ce n'est pas magique !  
Faites-vous une backlog de vos chantiers et prioriser

# Défis

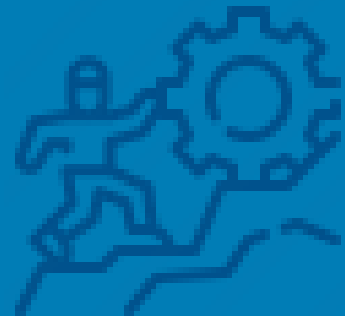


## “ Positionnement du rôle au sein des équipes et de l'organisation



**Astuce** : Sensibiliser vos communautés au sein de l'organisation à propos l'importance et les enjeux de ce rôle, il faut les impliquer !

# Défis



## “ Coach Agile Vs. Coach Qualité



**Astuce** : Collaborer activement avec les autres "Coach"



# Coaching de qualité

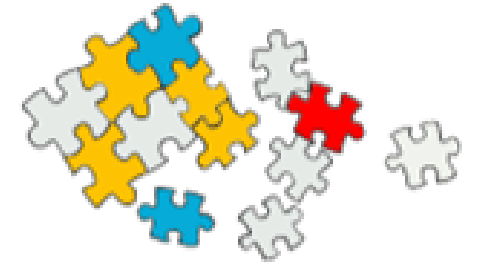
## “ Instaurer une "Culture Qualité" ”



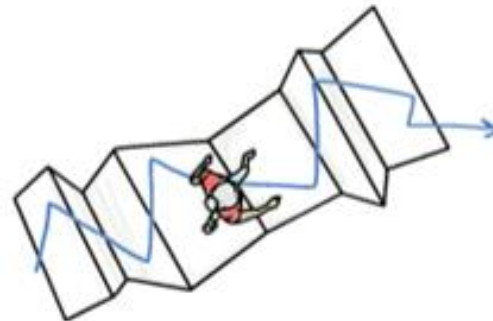
**La qualité est une responsabilité de toute l'équipe**



**DevOps: Nous résolvons tous le problème**



**Construire la Qualité**



**Bonne conception des tests**



**Petites Expérimentations**



**Les tests ne sont pas une phase, c'est une activité**



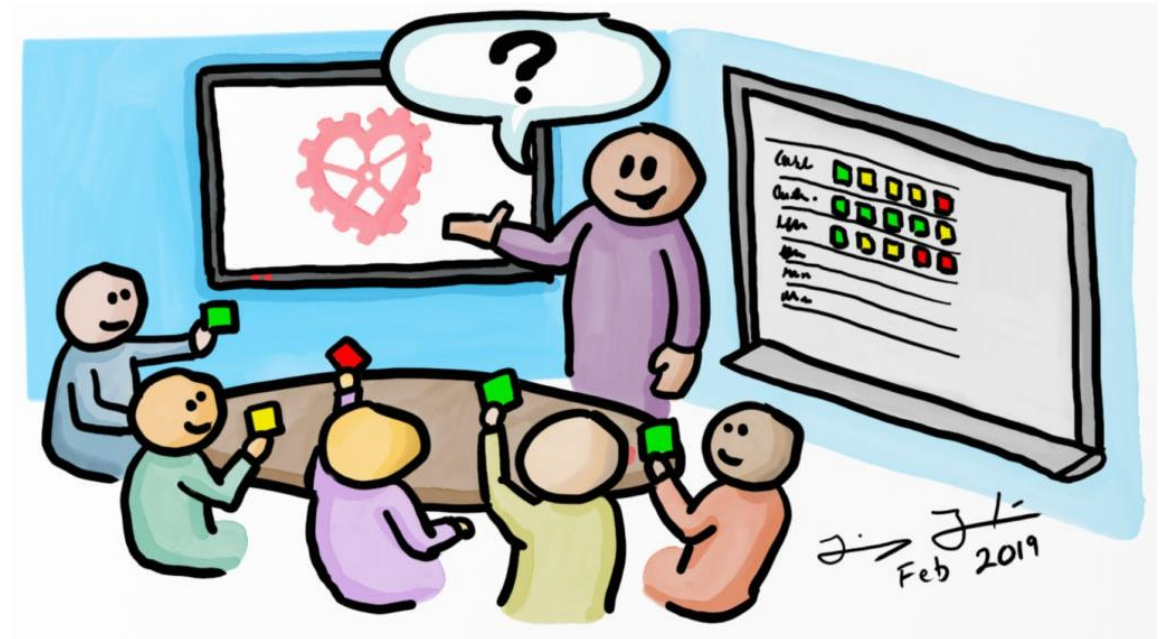
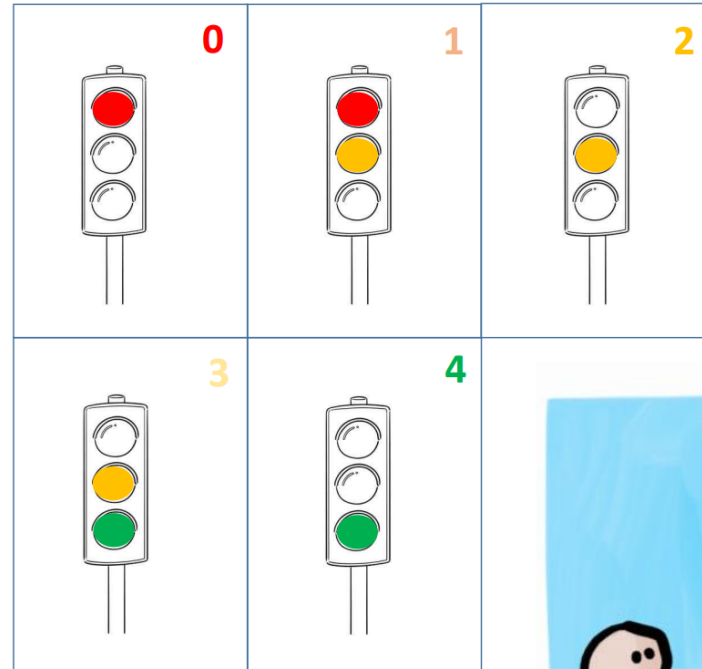
PARISTESTCONF

## La boîte à outils d'un *Quality Coach*



# Pratique !!

## “ Bilan de santé de l'équipe



**Astuce :** Encourager les équipes à s'auto-évaluer régulièrement sur différentes thématiques dans une démarche d'amélioration continue

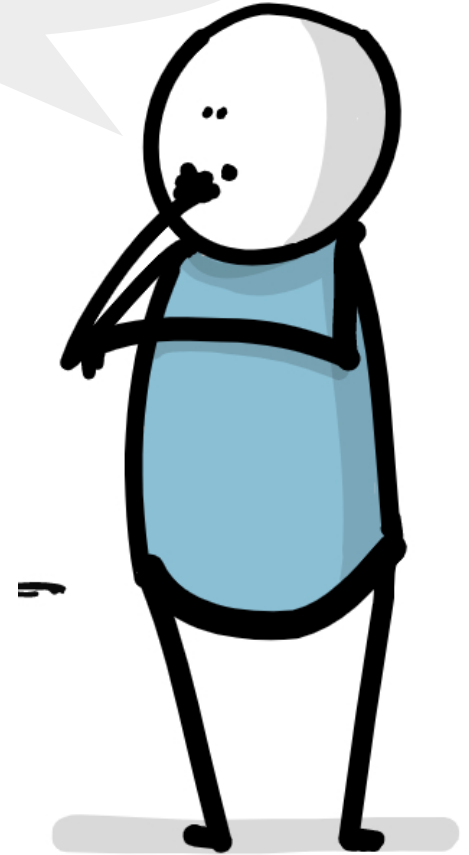
# Pratique !!

## “ Verwondering

*Je m'interroge sur...*

- ❓ les testeurs ne sont pas présents dans la session de backlog refinement
- ❓ les SQUADS dépendantes ne communiquent pas ensemble régulièrement
- ❓ les développeurs ne souhaitent pas tester
- ❓ les US ne sont pas bien définis
- ❓ il y a beaucoup d'anomalies après le release

Bon point pour démarrer !



# Pratique !!



“

## Ecoute active : Compétences à maitriser



1. Pay attention. 2. Withhold judgement. 3. Reflect.

A horizontal row of three colored boxes. The first box is dark green and contains a white icon of an ear with sound waves. The second box is teal and contains a white icon of an open hand. The third box is dark blue and contains a white icon of a head profile with a gear inside.

4. Clarify. 5. Summarize. 6. Share.

A horizontal row of three colored boxes. The first box is dark green and contains a white icon of a pencil and a speech bubble. The second box is teal and contains a white icon of a checklist with a checkmark. The third box is dark blue and contains a white icon of two hands, one above the other, with three dots between them.



# Pratique !!

## “ « *SOON Funnel* » ”



Qu'est-ce qui vous empêche pour faire les tests que vous souhaitez ?

Quelle est la première étape qu'on peut prendre ?

Comment vous allez connaître que vous avez bien testé cette US?

Quels sont les tests que vous avez déjà effectués ?

# Pratique !!



## “ Poser des questions puissantes et ouvertes

### Poser des questions ouvertes amenant prise de conscience et réflexion:

- ~~Comment mesurerez-vous le succès?~~  
-> Quel est l'aspect le plus important au niveau de la qualité ?

**Eviter le "pourquoi..."** Car il entraîne une justification et peut "braquer" les personnes

- ~~Pourquoi avez-vous échoué?~~  
-> Comment aurions-nous pu mieux faire?

### 20 GREAT OPEN QUESTIONS

*As you coach someone through a challenge or dilemma, replace problem-solving, advice-giving, and judgy-sounding questions with authentically curious, truly open questions.*

#### INSTEAD OF THIS:

Did you already try...?

Why did this make you react that way?

Why does this matter so much to you?

Why did you do that?

Who can do this for you?

Why can't you move forward?

What if you tried...?

Why are you stuck?

Why are you hesitating?

How will you measure success?

Who have you talked to about this already?

How can you have better results next time?

What's your first/next step?

What's your proposed solution?

What do you want to change about yourself?

Why haven't you taken that step yet?

How do you know...?

Why are you feeling anxious?

Why do you want that?

Why not [this other thing/solution]?

#### TRY THIS:

What is your gut telling you?

What feels surprising?

Which of your core values is being messed with?

What's the driving force here?

If you could wave a magic wand, what one thing would you change?

What's feeling fuzzy about this?

What, deep-down, do you truly want?

What's feeling stuck?

What's the most likely outcome, and what's the worst possible outcome?

What's the #1 most important aspect of this?

What do you need?

What's in the way?

What, if anything, is going unsaid?

What's your north star here?

What effect/impact do you want to have?

What's holding you back?

What's your spidey sense telling you?

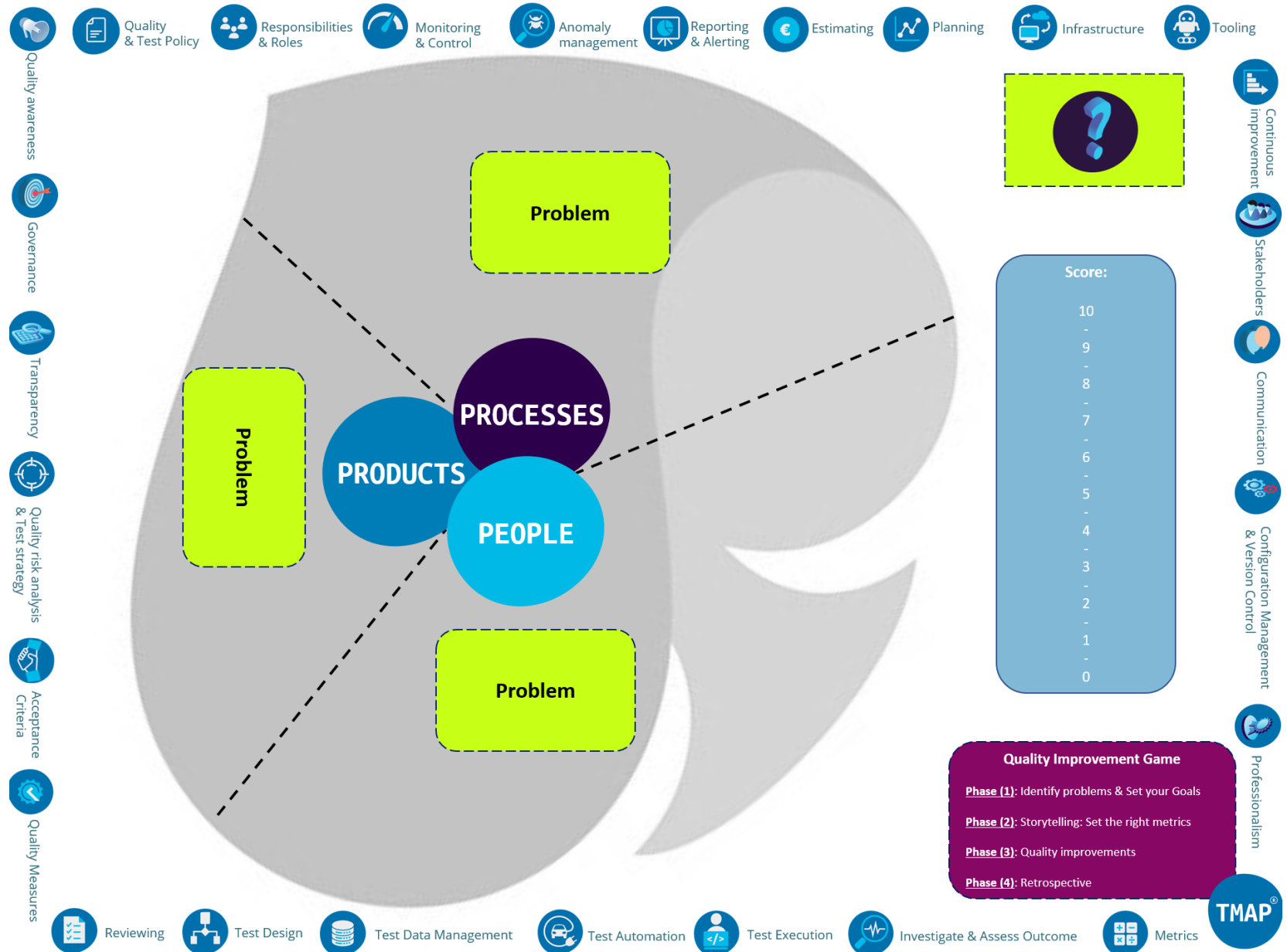
What's feeling especially significant about this?

What do you find motivating?

What are you optimizing for?

# Pratique !!

# TMAP Quality Improvement Game





Questions?



Merci pour votre attention 😊 !!



This message contains information that may be privileged or confidential and is the property of the Capgemini Group.

Copyright© 2023 Sogeti. All rights reserved.

## About Sogeti

Sogeti is a leading provider of technology and engineering services. Sogeti delivers solutions that enable digital transformation and offers cutting-edge expertise in Cloud, Cybersecurity, Digital Manufacturing, Digital Assurance & Testing, and emerging technologies. Sogeti combines agility and speed of implementation with strong technology supplier partnerships, world class methodologies and its global delivery model, Rightshore®. Sogeti brings together more than 25,000 professionals in 15 countries, based in over 100 locations in Europe, USA and India. Sogeti is a wholly-owned subsidiary of Capgemini SE, listed on the Paris Stock Exchange.

Learn more about us at

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