



La QA user-centric, une méthode de test à l'écoute des utilisateurs

Retours d'expériences et perspectives sur la QA user centric

Faisons connaissance

2016
Service client

2018
Quality Analyst - et autres...

2022
Quality Analyst

2024
Quality Engineer



La QA user-centric, c'est quoi au juste ?

Mettre l'utilisateur au centre de
nos démarches de qualité



Comment y arriver ?

Identifier les cas d'usage :
Connaître et comprendre l'utilisateur

Écouter l'utilisateur

L'enjeu : identifier et comprendre les usages

- Doubles écoutes avec le service client
- Capitaliser sur les retours utilisateurs
- Utiliser les verbatim des utilisateurs dans les persona

Eric Rack

Inquiet pour son budget

" je ne reçois plus mes factures et ma consommation d'électricité sur mon ordinateur depuis le mois avril et on me prélève des factures trop élevées"

Source : #all_nps_comments



Ecouter l'utilisateur

Les écueils à éviter : la cacophonie

- Donner plus de crédit à ceux qui crient le plus fort ou qui se plaignent aux bonnes personnes
- Manquer de recul sur le contexte et la saisonnalité

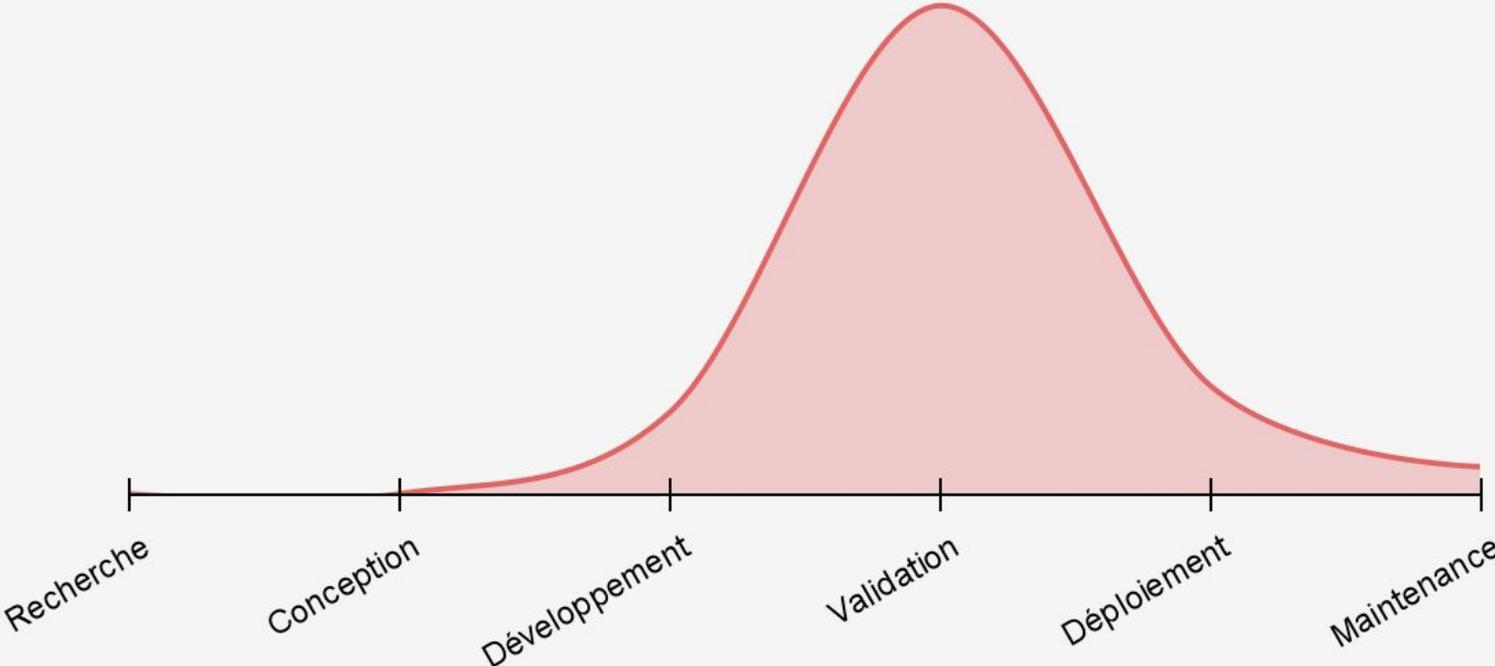
Pistes de solutions :

- adopter une approche data-driven
- faire appel aux experts

Quelle place pour la QA dans l'organisation
tech et produit ?

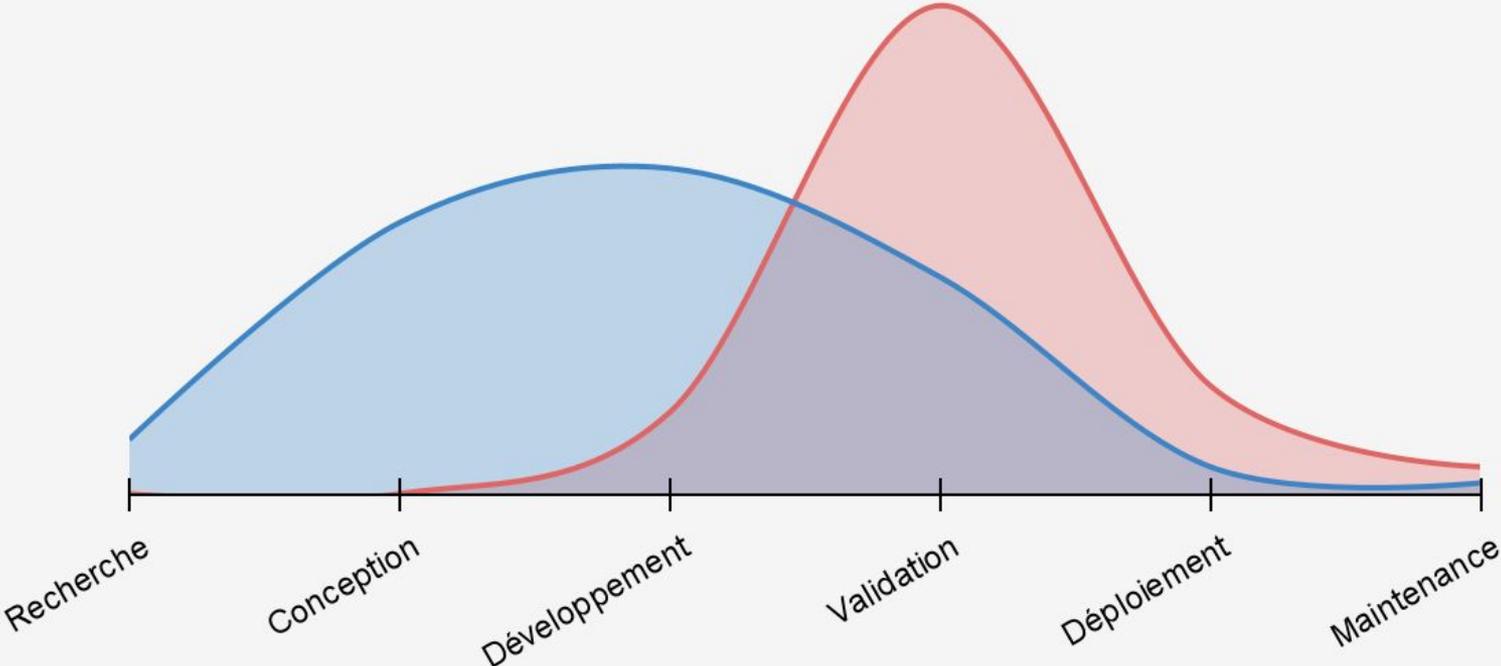
Représentation de l'effort de Quality Assurance

■ Cycle en V



Représentation de l'effort de Quality Assurance

■ Cycle en V ■ Shift left



Faire de l'assurance qualité dès la conception

L'enjeu : accélérer le delivery

- Test des maquettes, review des user stories...
- Participer en auditeur-riche aux activités de user research
- Favoriser la **transversalité QA / UX / produit**

Faire de l'assurance qualité dès la conception

Les écueils à éviter : avoir un rôle trop flou

- la sur-sollicitation
- un mauvais positionnement

Pistes de solutions :

- définir les limites de son rôle et l'adapter au contexte
- questionner et interroger plutôt qu'affirmer

Adopter le bon état d'esprit dans le test

Adopter le bon état d'esprit en testant

L'enjeu : sortir de ses biais

- Faire preuve d'empathie et penser au contexte d'utilisation
- “Oublier” ce que l'on sait
- Favoriser les méthodes de tests exploratoires

Adopter le bon état d'esprit en testant

Les écueils à éviter : négliger les aspects techniques

- Tout miser sur l'expérience "visible" et oublier les aspects techniques
- mettre de côté les standards, les normes et les notions de conformité

Pistes de solutions :

- cumuler différentes phases de test

Pour quels résultats ?

Adopter les bons KPI

Sortir d'une vision centrée sur les bugs critiques ou le code coverage

Exemples de KPI à intégrer

- Criticité des bugs en prod
- Nombre de feedback (feature request, demandes d'amélioration)
- NPS (Net Promoter Score)

Développer un rôle d'ambassadeur des utilisateurs

Les clés pour y arriver

Quelles sont les clés ?

- Être et rester à **l'écoute** des utilisateurs
- Miser sur une organisation qui favorise la **transversalité** de la qualité
- Faire preuve **d'empathie** dans son approche du test

Encourager et mesurer la satisfaction utilisateur

Merci

Envie de continuer la discussion ?



Merci à la ParisTestConf pour son accueil et accompagnement !

