



« Lorsque nos lots applicatifs transitent par la phase de qualification, nous sommes totalement confiants sur leur niveau de qualité. C'est un gage de sérénité au moment de la mise en production de nos évolutions et de meilleur service rendu à nos clients. »

Richard Gaiffier  
Directeur Organisation et NSI d'AGEFOS PME

### Enjeux

- Systématiser l'assurance qualité pour accompagner la refonte du système d'informations
- Accompagner l'évolution rapide du métier de la formation et intégrer rapidement les contraintes réglementaires
- Sous-traiter la recette fonctionnelle et les tests de performance à un partenaire de confiance
- Standardiser l'assurance qualité sur l'outilage référent du marché

### Solution

L'assurance qualité s'opère par une Tierce Recette Applicative confiée à la société ACIAL. Les solutions HP Software utilisées pour outiller le cycle de la qualité sont :

- HP Quality Center
- HP QuickTest Professional
- HP LoadRunner.

### Bénéfices

- Sécurisation des mises en production
- Réduction du nombre des anomalies et des incidents rencontrés en production
- Réduction des délais des campagnes de test
- Livraison plus rapide des lots en production avec garantie de qualité
- Déploiement de bonnes pratiques qualité au sein de l'entreprise



Depuis 36 ans, AGEFOS PME accompagne les entreprises dans le financement de la formation professionnelle et de l'emploi. Chaque année, AGEFOS PME collecte et mutualise les contributions de ses entreprises adhérentes pour les redistribuer et propose les financements les mieux adaptés. En tant que premier Fonds d'assurance Formation de France AGEFOS PME est représenté dans 24 régions et gère plus de 771 millions d'Euros de collecte. Avec près de 300,000 entreprises dont une partie dans les 38 branches professionnelles traitées, AGEFOS PME se positionne comme un acteur territorial actif de l'emploi et de la formation professionnelle. Animée d'une véritable mission sociale, AGEFOS PME se distingue par la proximité qu'elle entretient avec le tissu économique français et la diversité de ses services aux TPE et PME.

La création du Droit Individuel à la Formation en 2004 (DIF), les réformes successives concernant la formation professionnelle, le renforcement des contrôles institutionnels (Région, Etat, Europe...) sont autant d'éléments qui contribuent à entretenir l'absence de lisibilité des dispositifs et des systèmes. « Non seulement les besoins de formation ne cessent de se spécialiser, mais les contraintes réglementaires sont extrêmement structurantes pour notre activité et donc notre système d'information » déclare Richard Gaiffier, Directeur Organisation et NSI d'AGEFOS PME.

## AGEFOS PME

AGEFOS PME est le premier gestionnaire privé des fonds de la formation professionnelle en France. Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) existant depuis 36 ans, la mission d'AGEFOS PME est de collecter les fonds de la formation professionnelle des entreprises et notamment des PME TPE, et de gérer / financer les actions de formation et les contrats de professionnalisation. Forte de son implantation régionale composée de 24 délégations et d'un maillage local de 84 implantations permanentes, AGEFOS PME aide les entreprises à s'adapter, intégrer de nouvelles technologies, développer de nouvelles compétences par la mise en œuvre d'actions liées à la formation et à l'emploi.

Qui dit manque de lisibilité, dit difficulté pour les entreprises adhérentes à maîtriser toutes les subtilités techniques de l'activité de formation. C'est pourquoi AGEFOS PME se positionne aujourd'hui comme un OPCA à forte valeur ajoutée, avec une offre de services et de conseils de proximité relayée par plus de 500 conseillers sur le terrain.

Pour répondre aux exigences de plus en plus marquées en matière de contrôle, d'évaluation et d'évolution des dispositifs, la société a développé une application spécifique (NSI) et fait l'acquisition du progiciel de gestion Qualiact pour gérer la comptabilité interne propre à l'activité ainsi que certains processus clés de gestion de la formation professionnelle. AGEFOS PME a également engagé un projet de refonte et de modernisation de son système d'information. « Il s'agit de disposer d'un système back-office centralisé et évolutif capable d'absorber plus facilement les réformes et les changements liés à notre activité, sans perturber le fonctionnement des principaux processus de collecte et de dépense » souligne Richard Gaiffier.

La livraison et l'exploitation des différents lots applicatifs associés à ce projet de refonte nécessitent une démarche qualité extrêmement rigoureuse. Pour ce faire, AGEFOS PME a industrialisé son activité de test, d'une part en contractualisant une Tierce Recette Applicative (TRA) avec la société ACIAL, et d'autre part en s'équipant d'un outillage dédié à la qualification fonctionnelle et à la validation des performances. « Depuis 2 ans, ACIAL porte la responsabilité de tous les tests de recette maîtrise d'œuvre en mode TRA, ainsi que des tests de performance en mode à la demande » déclare Pierre de Rauglaudre, directeur associé d'ACIAL.

Pour mener à bien cette mission, ACIAL utilise les solutions HP Quality Center pour la structuration de toutes les campagnes de test, HP QuickTest Professional pour l'exécution des tests en mode automatisé et HP LoadRunner pour les tests de performance. L'équipe dédiée d'ACIAL compte 5 collaborateurs en moyenne, mais l'équipe peut facilement doubler en cas de pic d'activité. « L'équipe de test est à la croisée de plusieurs métiers. Elle collabore à la fois avec les développeurs offshore et avec la maîtrise d'ouvrage en charge de définir les spécifications fonctionnelles du système » poursuit-il. Le périmètre des tests concerne pour l'instant la non-régression sur les évolutions apportées au système de collecte, au référentiel de base et aux services web. Dans les mois à venir, ce périmètre sera étendu à la qualification des nouvelles versions sur l'ensemble des modules clés.

Le recours à la TRA ACIAL est devenu systématique afin de garantir un niveau « zéro défaut » pour les lots applicatifs. L'équipe de TRA structure les tests en s'alignant sur les spécifications fonctionnelles définies par les experts métier. Les tests sont ensuite effectués en mode manuel ou automatisé. Le processus qualité permet d'identifier facilement les défauts qui sont ensuite immédiatement transmis aux équipes de développement pour correction. Même si l'automatisation n'est pas systématique, cette méthode raccourcit significativement la



durée des campagnes de test. Elle a ainsi permis de réduire l'effort de test par 10 par rapport à un déploiement manuel équivalent. Aujourd'hui, le référentiel compte 1,087 scénarii de tests automatisés (sur un périmètre spécifique). ACIAL a simplifié la maintenance de ces scénarii grâce au recours à une méthodologie par mots-clés et par composants de tests, plus faciles à faire évoluer. Côté tests de performance, HP LoadRunner présente un intérêt qui va bien au-delà des tests de montée en charge. L'outil permet notamment d'exécuter des tests unitaires sur les transactions extrêmement critiques qui caractérisent la période de collecte des fonds. Les tests de performance sont déclenchés en fonction de la sortie des versions majeures ou lors de pics d'activité propres au métier d'AGEFOS PME. Ils s'inscrivent dans la suite logique de la validation fonctionnelle. C'est la phase ultime avant la mise en production du lot concerné.

Aujourd'hui la structure de test a atteint sa vitesse de croisière grâce à une bonne maturité sur l'utilisation des outils et à une excellente connaissance du métier d'AGEFOS PME. Cette bonne maturité permet de faire face aux pics d'activité liés à la saisonnalité de certains processus clés, comme la collecte des fonds. Le référentiel HP TestDirector for HP Quality recense aujourd'hui près de 1,700 exigences et 11,375 cas de test. Depuis 2003, plus de 10,000 anomalies ont été enregistrées.

Le rythme fréquent de livraison des versions majeures - 5 à 6 par an, est une autre justification de l'assurance qualité : ces évolutions résultent de la correction des anomalies rencontrées en production, de la prise en compte de facteurs exogènes comme les contraintes réglementaires ou encore de facteurs endogènes, comme les évolutions fonctionnelles demandées par les métiers. La systématisation des tests permet de déployer les nouvelles versions dans un climat de confiance et en toute connaissance des risques encourus. Une campagne de test de performance a par exemple permis de détecter une anomalie qu'il n'était pas possible de corriger à temps avant un pic d'activité saisonnier. Les utilisateurs ont pu être informés à temps de l'anomalie et un dispositif d'accompagnement sur site a été décidé afin de prévenir tout incident potentiel avant la livraison du correctif.



Société de conseil et de services spécialisée en qualification des systèmes d'information, Acial participe activement à la diffusion des bonnes pratiques du CFTL, tant en interne (20 consultants certifiés à fin juin 2008) qu'auprès de ses clients. Partenaire Silver d'HP Software, Acial intervient sur des projets opérationnels (TRA) et en tant que conseil sur l'amélioration des processus de test. Comme le CFTL et ses partenaires, Acial contribue à valoriser le test comme un métier à forte valeur ajoutée. Présente à Paris, Nantes et Lyon, Acial fête en 2008 ses 10 ans et ses 100 consultants. [www.acial.net](http://www.acial.net)

Les bénéfices de l'industrialisation des tests se ressentent à plusieurs niveaux. « *Lorsque nos lots applicatifs transitent par la phase de qualification, nous sommes totalement confiants sur leur niveau de qualité. C'est un gage de sérénité au moment de la mise en production de nos évolutions et de meilleur service rendu à nos clients* » poursuit Richard Gaiffier. La différence a été clairement perceptible d'une année à l'autre. Ainsi en 2007, la collecte des fonds avait été ralentie à la suite d'incidents en production. Cette année en 2008, cette même phase critique de l'activité s'est déroulée sans aucun incident. La qualification a permis d'anticiper les anomalies bloquantes et de déclencher les actions correctives à temps avant le pic d'activité saisonnier de collecte de l'OPCA. La phase de qualification permet également de définir les fonctionnalités qu'il faut tester en priorité. Grâce à HP Quality Center, l'équipe TRA d'ACIAL est en mesure de catégoriser les cas de test en fonction de leur criticité métier et de l'impact d'une défaillance potentielle. C'est une aide précieuse pour établir des priorités et optimiser l'effort de test lorsque les délais sont très courts. Enfin, le recours à un référentiel centralisé, accessible également aux développeurs – a permis d'améliorer significativement la qualité du code, du fait de la visibilité sur les cas de test et les différents scénarii. Cela leur permet de pré-tester leur code en amont, avant de le transmettre à la TRA pour qualification et validation approfondies. Un cercle vertueux se crée.

La TRA qualité a établi sa crédibilité auprès de la DSI et de la maîtrise d'ouvrage en prouvant son impact direct sur la qualité du système d'informations dans son ensemble. « *Au-delà de sa contribution à notre objectif zéro-défaut, les équipes en charge de la qualification ont également établi des meilleures pratiques de qualité qui servent de référence. La maîtrise d'ouvrage utilise également l'outillage HP Quality Center pour la recette métier des scénarii de test* » ajoute Richard Gaiffier. Avec une adhérence forte des principaux acteurs de la qualité et des résultats factuels, la structure qualité a prouvé son utilité au sein d'AGEFOS PME. Toutefois, la communication représente un travail de chaque instant. « *La traçabilité du résultat des campagnes de test est essentielle ; il faut toujours savoir et pouvoir justifier de ses performances, même lorsque tout va bien !* » conclut Richard Gaiffier.