

L'humain: le nouveau critère qualité  
essentiel au logiciel ?

Marc Hage Chahine

# Votre présentateur en quelques lignes



## Activité publique

- animateur et créateur du blog de La taverne du testeur
  - Ecriture d'articles
  - Animation de Webinaires
  - Accompagnement des contributeurs
  - 1000 vues par jour en moyenne
- Ecriture d'articles pour des magazines
  - Programmez!
  - QA matters, SQ mag
- Participation à l'organisation d'événements
  - JFTL
  - STLS
- Conférencier
  - STLS, JFTL

## Activité professionnelle

- Expert test méthodes et outils
  - Audits
  - Coaching
  - Accompagnement
  - Formation test
  - Formation Agile
  - Organisation d'événements
  - Animation de communautés
- Formateur
  - Conception d'ateliers
  - Cours à l'université et école d'ingénieur



# Sommaire

L'humain dans le logiciel, une évidence ?

Problématiques actuelles

Le critère qualité humain

Conclusion

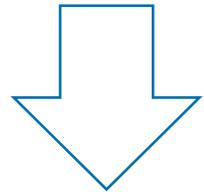




# L'humain dans le logiciel, une évidence ?

**« un logiciel qui ne fonctionne pas correctement peut entraîner de nombreux problèmes, ... et même entraîner des blessures qui peuvent être mortelles »**

Source: Syllabus ISTQB fondation



Conséquence évidente



N'y a-t-il pas autre chose ?

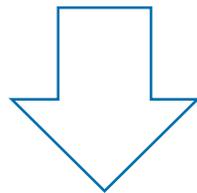


Les logiciels sont partout dans nos vies!

# Problématiques actuelles: la partie émergée de l'Ice-Berg



Etude sur l'humeur des utilisateurs en fonction des infos affichées

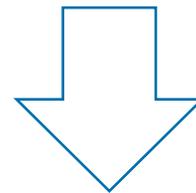


J'ai pensé

Heureusement je n'ai pas Facebook...  
C'est Facebook, Un GAFAM pouvoir beaucoup trop grand !

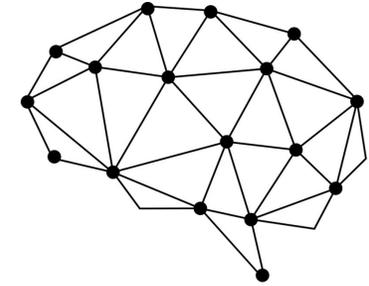


IA pour remettre ou non en liberté des prisonnier



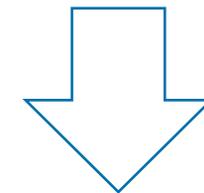
J'ai pensé

C'est les USA et en plus c'est de l'IA!  
Cela ne me concerne pas



## Cambridge Analytica

Manipulation de l'opinion grâce aux données

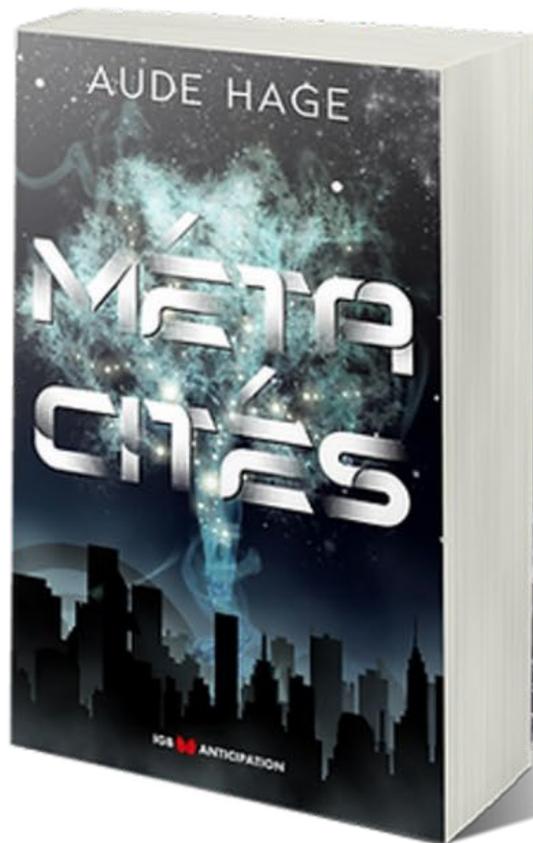


J'ai pensé

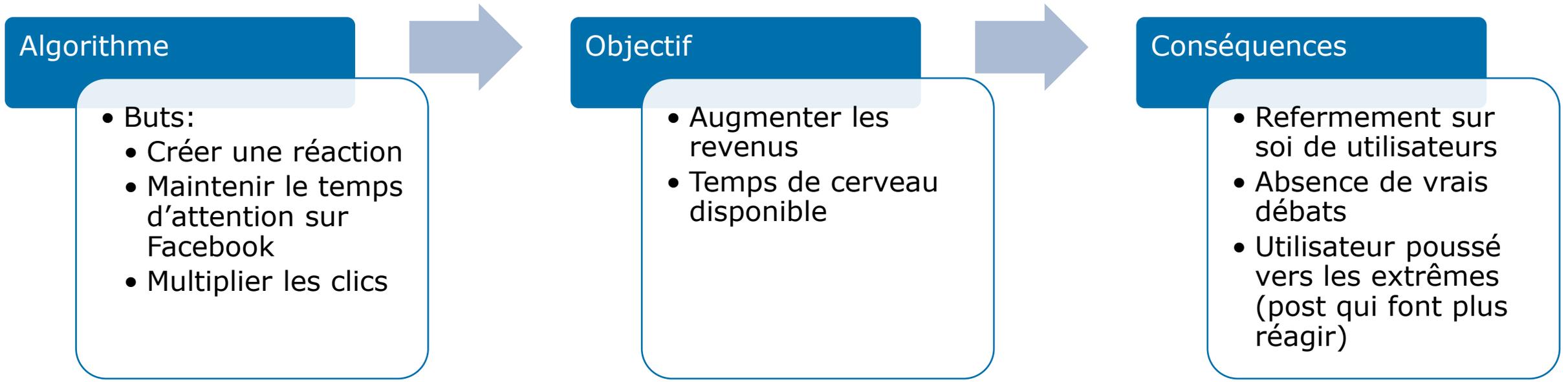
Ca commence à devenir dangereux!

Il faut penser les logiciels pour leurs utilisateurs! Cela inclut l'utilisabilité, la sécurité des données, l'accessibilité, les fonctionnalités... mais pas que!

# Problématiques actuelles: la SF en parle!



# Problématiques actuelles: exemple concret



[Révélé par Frances Haugen](#)

Liberté de choix ?

Qualité des informations ?

Impact sur la société ?

Epanouissement des utilisateurs ?

Ethique ?

Les indicateurs utilisés nous mènent-ils où on le souhaite ?

# Problématiques actuelles: autres exemples

## Assistants vocaux

- Micro toujours allumé
- Collecte de nos conversations
- Vendu pour le la publicité... ou pire

## Réseaux sociaux

- Indicateurs purement financiers
- Refermement sur soi
- Chacun a son « monde »

## Youtube

- Pousse les vidéos à réaction
- Pousse les vidéos faisant regarder d'autres vidéos
- Non lié à la qualité de la vidéo

## VoD

- Suggestion selon les goûts
- Uniquement en fonction des vidéos déjà vue
- Toujours plus de propositions

## MarketPlace

- Création de désir artificiel
- Pousse à l'achat
- Offre possible grâce à l'exploitation des partenaires

## Jeux « freemium »

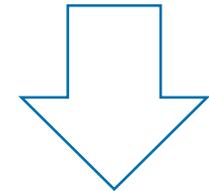
- Montre le possibilités avec achat
- Frustration
- Mécanisme comportementaux pour pousser à l'achat

## Paris en ligne

- Cible les classes populaires
- Cible les jeunes (mineurs)
- Addiction
- Bannis les parieurs performants

Et ce n'est que des exemples!

Autres exemples avec la [fondation Mozilla](#)



Quelles solutions ?

# Les solutions

**Il n'y a pas de solution miracle répondant à toutes ces dérives. La solution viendra d'une somme d'actions contribuant chacune à la résolution de ce problème.**



Source: blog [des livres en ribambelle](#)

# Le critère qualité humain

Une action faisant partie de la solution est de créer un  
**nouveau critère qualité: l'humain.**

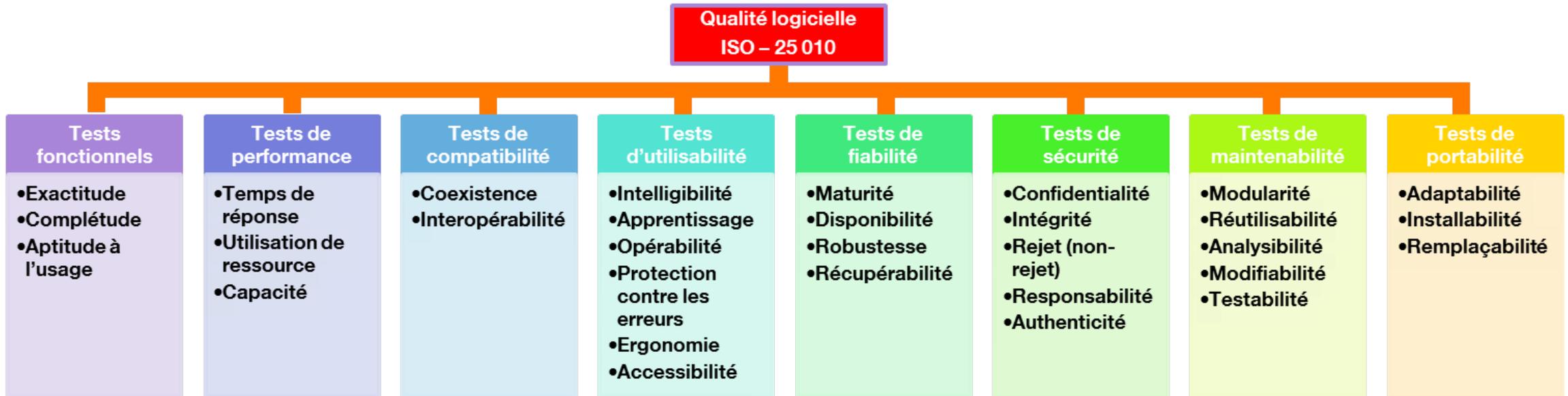
Inspiration:  
RGPD et RGAA

But:  
Faire prendre  
conscience de la  
problématique

Comment:  
Nouveau critère  
qualité ISO  
25010

Idée principale:  
Refaire des logiciels des outils pour nous et non  
des outils pour du profit

# Le critère qualité humain: rappels ISO 25 010



Source: [taverne du testeur](#)

# Le critère qualité humain: l'éthique

Critère qualité: Humain

Sous-critère: éthique

L'objectif va-t-il à l'encontre ou dans le sens des valeurs humaines ?

Quel ratio qualité de vie utilisateur / intérêts mercantiles ?

Pourquoi développe t-on cette fonctionnalité / ce logiciel ?



Dépend très fortement du contexte (époque, pays...)

# Le critère qualité humain: l'impact

Critère qualité: Humain

Sous-critère: impact

Quelles dérives l'utilisation du logiciel peut elle engendrer ?

Quelles conséquences sur la vie des utilisateurs et des non-utilisateurs ?

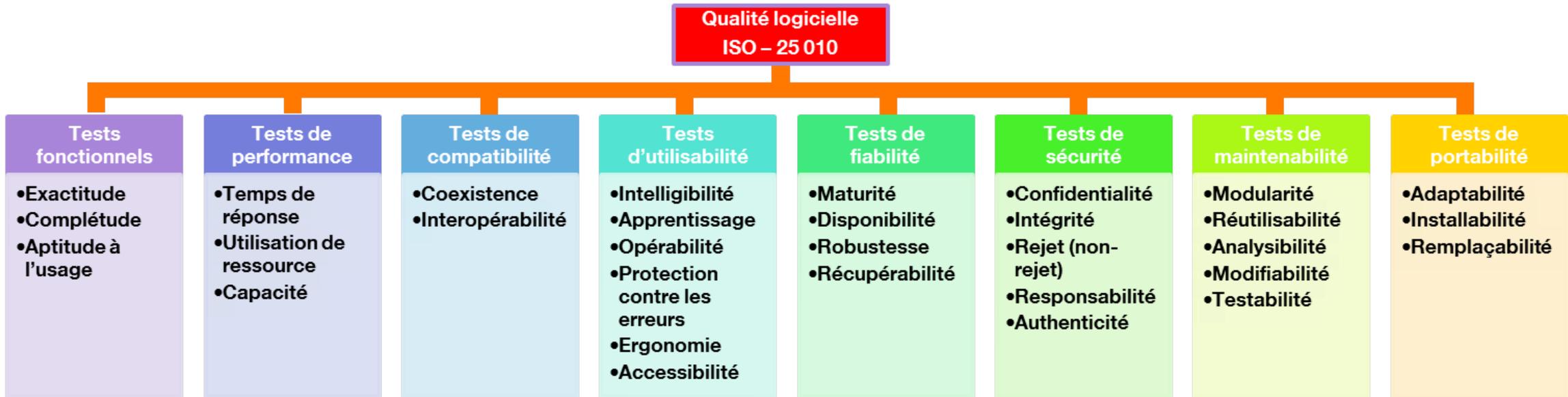
L'enfer est pavé de bonnes intentions

Ex: les propositions de contenu en fonction de ce que l'on aime



Il est très compliqué de prédire l'avenir

# Le critère qualité humain: résumé

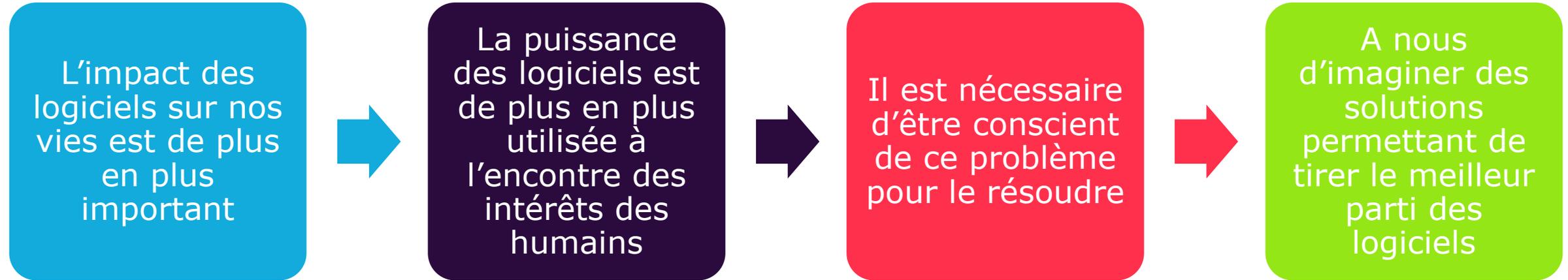


### L'humain

- Ethique
  - Pourquoi développe t-on cette fonctionnalité / ce logiciel ?
- Impact
  - Quelles sont les conséquences du déploiement de cette fonctionnalité / ce logiciel ?

Les 2 sous-critères sont complémentaires

# Conclusion



Le critère qualité Humain a pour but principal de faire prendre conscience de la problématique. Il n'est qu'une partie d'une éventuelle solution

Piste d'enrichissement:  
penser à un sous-critère  
« durable »