

**Examens modulaires SVF-ASFC**

Série pilote 2013

**Série pilote (Descriptif de module 2013)**

**Gestion de projet**

**Epreuves avec propositions de solutions**

**Durée de l'examen:**

60 minutes

**Moyens auxiliaires autorisés:**

aucun

Collez ici votre timbre d'identification SVP!

---

Points: \_\_\_\_\_

Note: \_\_\_\_\_

Signature 1: \_\_\_\_\_

Signature 2: \_\_\_\_\_

# I Introduction de Microsoft Office 2010 avec système d'exploitation Windows 7

---

## **Situation initiale**

La société d'électroménager Jordan SA est l'un des plus grands fournisseurs de cuisines, salles de bains et appareils électroménagers de tous types en Suisse occidentale. La liste des salaires comporte à ce jour plus de 100 collaborateurs et le volume d'affaires augmente de manière réjouissante, année après année, d'un pourcentage à deux chiffres.

Hormis certaines applications spécifiques, l'entreprise utilise principalement des logiciels de la maison Microsoft. Les collaborateurs travaillent actuellement avec le système d'exploitation XP et le paquet Office 2003. Les nombreuses réactions positives au sujet du nouveau système d'exploitation 7 et d'Office 2010 ont incité la direction de l'entreprise à procéder maintenant à la conversion (migration) vers de nouveaux produits. Elle avait, en son temps, sciemment renoncé à migrer vers Windows Vista.

Vous dirigez depuis deux ans le service informatique interne (trois personnes) et pouvez désormais en tant que chef/fe de projet enfin initier ce projet important du point de vue stratégique mais aussi très difficile.

## Activité 1

8 points

La propriétaire de l'entreprise, Madame Anne-Sophie Jordan, a convenu avec vous d'un premier entretien. Vous avez reçu pour consigne de lui proposer une structure organisationnelle adéquate. Optez pour une structure organisationnelle et argumentez avec au moins trois avantages et inconvénients de la structure choisie.

<b>Structure organisationnelle</b>		
<i>Organisation de projet «task force»</i>	<i>Organisation de projet «d'état major»</i>	<i>Organisation de projet matricielle</i>
<b>Avantages</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte identification et motivation</li> <li>• Moins de conflits pendant le travail sur le projet</li> <li>• Forte influence sur la qualité, les coûts et les délais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grande flexibilité concernant l'affectation du personnel</li> <li>• Facilité d'échanger les expériences relatives à différents projets</li> <li>• Pas de modifications organisationnelles nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité d'une affectation flexible du personnel</li> <li>• Garantie de la continuité de la formation continue dans le domaine de spécialisation</li> <li>• Possibilité de transférer les connaissances spécifiques de manière ciblée</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mauvaise utilisation des capacités existantes</li> <li>• Réintégration difficile à la fin du projet</li> <li>• Difficulté à recruter des collaborateurs pour le projet</li> <li>• Dynamique propre au groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personne ne se sent responsable</li> <li>• Faible rapidité de réaction en cas d'incidents</li> <li>• Le chef de projet ne peut pas résoudre lui-même les problèmes et conflits de manière efficace.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation plus complexe</li> <li>• Charge de travail non négligeable pour la direction du projet</li> <li>• Risque de conflits de compétences entre l'autorité hiérarchique et celle du projet</li> </ul>

## Activité 2

9 points

Le premier entretien s'est très bien déroulé. Vous pouvez mettre sur pied votre équipe pour le projet et également formuler les objectifs du projet tels qu'ils ont été discutés dans la réunion avec votre cheffe. Voici trois éléments essentiels du contenu d'un projet. Décrivez-les par des phrases courtes (de manière générale ou en référence au cas proposé).

### **Champ d'action:**

*Indication des unités organisationnelles concernées et/ou des processus, y c. les interfaces/points communs avec d'autres projets*

### **Objectif / Résultat:**

*Liste de ce qui doit être atteint dans ce projet/cette phase (utilité quantitative et qualitative attendue)*

### **Paramètres:**

*Liste des restrictions à respecter et des conditions cadre à observer*

### Activité 3

6 points

Indiquez à l'aide de mots clés les éléments du système de ce projet de migration ainsi que ceux du système périphérique. En utilisant une approche systémique veuillez définir les système et sous système de votre projet.

Système

- service informatique
- autres services
- service des achats (en particulier matériel et logiciels informatiques)
- Microsoft Suisse
- etc.

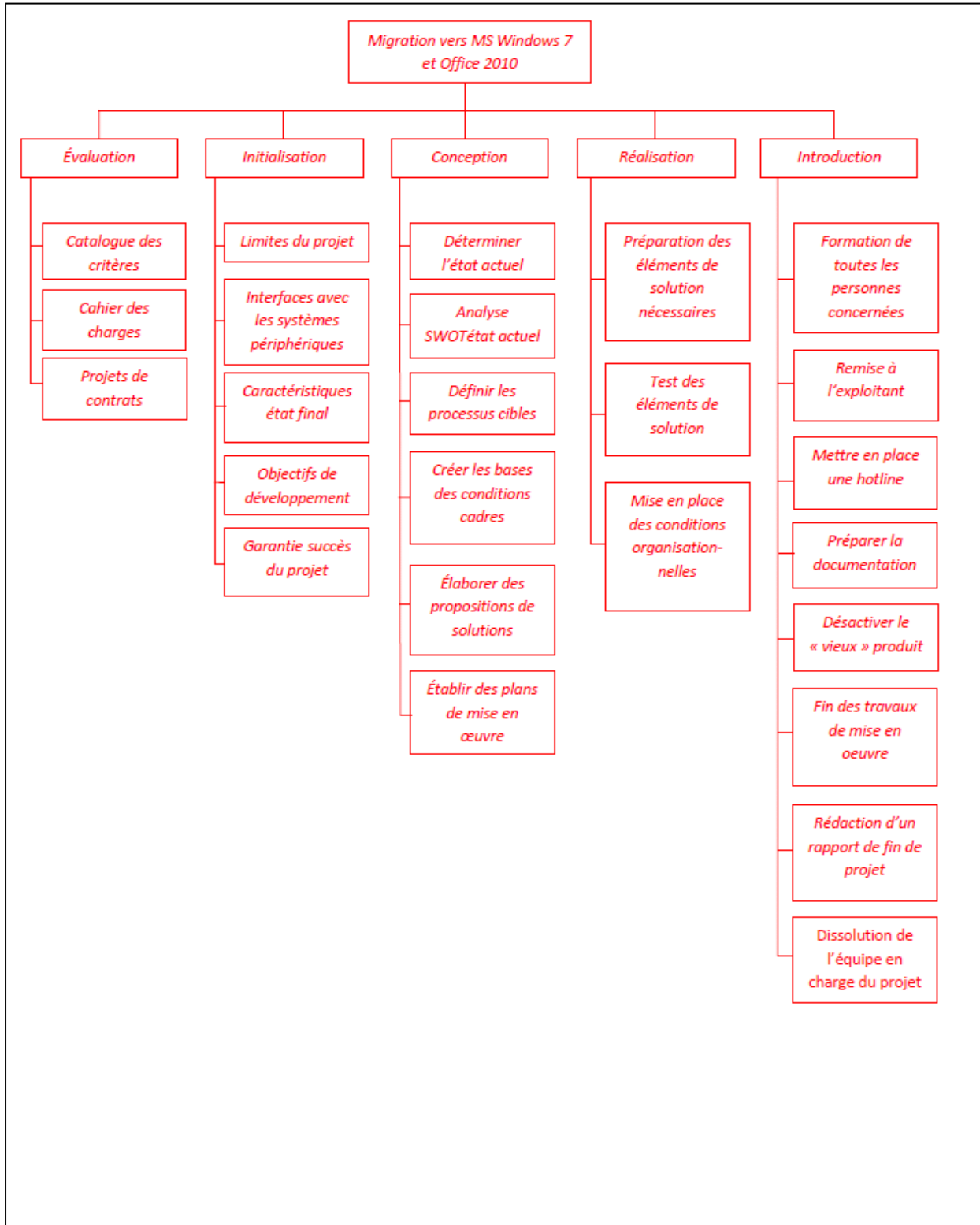
Système périphérique

- partenaires de formation
- fournisseur Internet
- conseil d'administration
- clients
- etc.

**Activité 4**

**10 points**

L'une des principales tâches de planification est l'élaboration de la structure d'un projet. Établissez un organigramme des tâches en phases, fonctionnel ou axé sur les tâches. Celui-ci doit commencer par l'évaluation et se développer jusqu'à l'introduction finale de toutes les étapes intermédiaires. Représentez votre organigramme des tâches sous forme graphique.



## Activité 5

6 points

Nous voici arrivés à la phase de réalisation. La semaine prochaine, vous devrez remettre à votre cheffe le rapport mensuel sur l'avancement de votre projet. Citez au moins six aspects pertinents que vous comptez décrire dans votre rapport.

Éléments principaux:

- respect des délais
- coûts
- progression du projet
- appréciation du chef de projet

Éléments supplémentaires:

- degré de finition des objets à livrer
- qualité du processus et du résultat
- problèmes
- risques
- personnel
- demandes de modifications et/ou de décisions

## Activité 6

6 points

Dans la phase finale de la mise en œuvre, tous les collaborateurs doivent se familiariser avec le nouveau système. Indiquez trois mesures permettant d'optimiser ce transfert de connaissances.

*Les différents groupes d'utilisateurs doivent être **informés et formés au sujet des nouveaux processus et de l'utilisation correcte** des logiciels. Les utilisateurs doivent en outre clairement comprendre le **but** du nouvel instrument ainsi que la **nécessité du changement**. Ceci devrait commencer très tôt déjà dans le travail du projet et atteindre son point culminant dans la phase d'introduction. La **documentation** doit être mise à disposition **en format papier et/ou sur l'Intranet**. Le mieux serait que la documentation contienne également des **exemples propres à l'entreprise**.*

## II Questions générales

### Activité 7

6 points

Cochez la réponse correcte (A, B, C ou D). Pour chaque question, une seule des propositions est correcte. Les propositions partiellement correctes ne doivent pas être cochées.

- 7.1 À quoi reconnaît-on une gestion de projet réussie?
- Le succès de la gestion de projet est garanti lorsque tout est bien planifié.
  - La gestion de projet est réussie si les objets livrés sont bien acceptés par les personnes concernées.
  - Un projet est réussi si le budget est respecté.
  - On considère que la gestion de projet est un échec lorsqu'un projet doit être interrompu.
- 7.2 Parmi ces séquences de phases d'un développement en groupe, laquelle est correcte?
- storming, norming, performing, forming
  - storming, forming, norming, performing
  - forming, storming, norming, performing
  - forming, norming, storming, performing
- 7.3 Quelle déclaration relative au marketing de projet approuvez-vous?
- Le marketing de projet et le marketing classique n'ont rien en commun.
  - Le marketing de projet est axé sur la quantité, pas la qualité.
  - Le marketing de projet ne contribue pas à promouvoir l'identité de projets.
  - Le marketing de projet est un processus continu.
- 7.4 Lequel de ces termes ne peut pas être associé à celui de ressource?
- matériel
  - moyens financiers
  - informations
  - clients
- 7.5 Laquelle des déclarations suivantes relatives aux composantes temporelles des changements est correcte?
- Plus une modification est intégrée tard, plus la mise en œuvre est chère.
  - Le délai (*deadline*) marque le moment à partir duquel des modifications peuvent être intégrées au projet en cours.
  - Le moment de l'intégration d'une modification n'a aucun effet sur les coûts.
  - Tous les participants au projet peuvent procéder à des modifications en tout temps.
- 7.6 À quel sujet le chef de projet ne s'intéresse-t-il que de manière marginale dans le cadre du contrôle des coûts?
- comptabilité d'entreprise
  - comptabilité financière
  - compte des flux monétaires
  - journal et grand livre



## Activité 8

4 points

Les questions suivantes peuvent avoir plusieurs réponses correctes.

8.1 Quels sont les aspects utiles qui peuvent être expliqués par une analyse des parties prenantes?

- Identifier les conflits potentiels
- Mettre en évidence les facteurs clés du succès
- Constater les schémas de comportement à attendre des parties prenantes
- Soutien dans la détermination des objectifs

8.2 L'évaluation des risques doit se baser sur deux critères. Lesquels?

- Moment du dommage
- Probabilité de la survenance
- Mesure préventive
- Montant du dommage

8.3 Une méthode pour choisir les solutions alternatives est l'analyse coût-utilité. Quelles affirmations relatives à cet outil sont exactes?

- Les critères dits impératifs (Killer-Kriterien) peuvent aussi être intégrés à l'analyse coût-utilité.
- La pondération des critères relève de la libre appréciation du chef de projet.
- L'option ayant la valeur totale la plus élevée est la solution la plus utile au projet.
- Le catalogue des critères doit être adapté pour chaque analyse coût-utilité au contexte correspondant.

8.4 L'estimation de la charge de travail, des coûts et des délais constitue la base d'une planification correcte et permet de mesurer le succès du projet. Quel est ou quels sont les éléments importants dans ce contexte pour assurer le succès du projet?

- mettre en place un système d'alerte préventif pour les dérogations
- suivi continu de ces valeurs estimatives
- définition de jalons
- un guide du projet le plus complet possible

## Activité 9

5 points

Expliquez par des phrases courtes l'importance des objectifs opérationnels pour un projet.

*Pour mesurer l'atteinte des objectifs, il faut un critère de mesure; les objectifs doivent être opérationnels. Les critères peuvent être qualitatifs ou quantitatifs.*

*Fin de l'épreuve*

## III Grille de correction

<b>Activité</b>	<b>Critère</b>	<b>Nb. max.de points</b>
<b>1</b>	<i>Indication d'une structure organisationnelle 2 points; 1 point par avantage et inconvénient correct</i>	8
<b>2</b>	<i>3 points par élément décrit correctement</i>	9
<b>3</b>	<i>1 point par élément cité; 3 points max. par groupe (système, système périphérique)</i>	6
<b>4</b>	<i>Le plan doit comprendre au moins 2 niveaux (2 points). Les phases peuvent être dénommées différemment. 1 point par sous-groupe indiqué (partie de projet, lot de tâches, processus; max. 8 points)</i>	10
<b>5</b>	<i>1 point par élément</i>	6
<b>6</b>	<i>2 points par mesure</i>	6
<b>7</b>	<i>1 point par question avec réponse correcte</i>	6
<b>8</b>	<i>1 point par réponse correcte ½ point de déduction par réponse fausse</i>	4
<b>9</b>	<i>Explication correcte <u>avec</u> mention du critère de mesure: 5 points</i>	5