



Examen Practitioner

LX22

Livret de scénario

Cet examen est un test objectif de 2 heures et demie. Ce livret contient le scénario sur lequel repose l'examen. Toutes les questions sont contenues dans le *livret de questions*.

Des renseignements supplémentaires sont fournis dans le présent *livret de scénario* pour plusieurs questions. Lorsqu'il convient de se reporter à des informations complémentaires, cela est clairement indiqué à la question concernée. Toutes les informations fournies pour une question s'appliquent uniquement à cette question.

Chacune des huit questions a une valeur de 10 points, soit un maximum de 80 points pour l'examen. Pour réussir, il faut obtenir une note de 50 % (40 points). Dans chaque question, la section du programme d'enseignement à laquelle la question se rapporte est clairement indiquée.

L'examen doit être effectué en s'aidant exclusivement du manuel MSP. Aucun support autre que le *livret de questions*, le *livret de scénario*, le *livret de réponses* et le manuel MSP ne doit être utilisé.

Numéro du candidat :

Cette page est blanche

Scénario du programme

Programme d'amélioration des services

(Remarque : les entreprises et les personnes citées dans le scénario sont fictives.)

Contexte

Une collectivité locale dessert une grande zone rurale d'une population de 150 000 personnes. Les deux villes principales sont Prénord et Présud. La collectivité locale dispose de 275 employés à temps plein et à temps partiel travaillant dans les mairies de Prénord et Présud.

Il y a six mois, à la suite d'une nouvelle législation, la collectivité locale a lancé un projet visant à créer un point de contact unique entre la collectivité locale et ses administrés. Ce projet est appelé « guichet unique ». La collectivité locale a fait une demande de financement auprès du gouvernement national pour obtenir des installations supplémentaires et moderniser certains services locaux dans la région. La semaine dernière, la collectivité locale a été informée que sa demande avait été acceptée. Toutefois, l'utilisation des fonds est soumise à certaines contraintes :

- Les fonds doivent être utilisés dans un délai de trois ans à compter de la date à laquelle ils ont été approuvés par le gouvernement national.
- Ils doivent être utilisés pour améliorer les services au public.
- Ils ne doivent pas être utilisés pour moderniser des installations internes de la collectivité locale (à moins que le public ne bénéficie également de cette amélioration).
- Ils ne doivent pas être investis dans des infrastructures informatiques ou éléments techniques associés.

Programme

Le responsable de la gestion des installations assume la responsabilité globale du guichet unique et de l'utilisation des nouveaux fonds. Les nouveaux fonds permettront le démarrage de trois autres projets. Le responsable de la gestion des installations a décidé de combiner les quatre projets en un programme, appelé programme d'amélioration des services. Il sera exécuté à l'aide de MSP pour faciliter la résolution des conflits de priorités et la coordination des ressources limitées disponibles.

Le scénario continue à la page suivante

Suite du scénario

Projet 1 (guichet unique)

Objectifs :

- Créer un guichet unique pour traiter toutes les demandes de renseignements du public.
- Former certains membres du personnel de tous les services en tant qu'agents de prestation des services et leur donner accès à tous les systèmes d'information de la collectivité locale.
- Permettre au public de communiquer avec le guichet unique par téléphone ou par email, ou en se rendant à ses locaux dans le centre de Présud.
- Permettre au public de faire part de leurs préoccupations plus aisément auprès des membres élus de la collectivité locale.
- Traiter au moins 85 % des demandes directement, le reste devant être transmis au personnel plus spécialisé.
- Utiliser les systèmes de messagerie existants pour transmettre les directives de travail des agents de prestation des services au personnel plus spécialisé. Le traitement des déchets laissés dans la rue, la réparation d'un bien appartenant à la collectivité locale ou le remplacement d'un lampadaire sont quelques exemples de cas susceptibles d'entrer dans ce cadre.
- Mettre des dispositifs d'informations touristiques à la disposition des milliers de personnes qui visitent Présud chaque année.

Dépendances :

- La mise en œuvre du guichet unique ne doit pas se produire en même temps que le déménagement du personnel dans le cadre du projet 3 (mairie de Présud).

Projet 2 (mairie de Prénord)

Objectifs :

- Rénover la mairie de Prénord, y compris redécorer, refaire l'électricité et poser de nouvelles moquettes et de nouveaux stores.
- Prévoir un accès au bâtiment adapté aux fauteuils roulants.
- Prévoir une aire d'observation permettant au public d'assister aux réunions des membres élus de la collectivité locale.
- Améliorer les installations publiques, avec notamment la mise à disposition d'un café, d'une salle d'attente et d'une bibliothèque publique.

Le scénario continue à la page suivante

Suite du scénario

Projet 3 (mairie de Présud)

Objectifs :

- Démolir la mairie de Présud, qui présente des problèmes structurels majeurs.
- Louer des bureaux temporaires pour une période de deux ans pendant les travaux de construction.
- Reconstruire la mairie en recourant à des entrepreneurs externes.

Dépendances :

- Le déménagement de l'ensemble du personnel de Présud dans les bureaux temporaires doit être achevé avant la mise en œuvre du guichet unique, ou retardé jusqu'à la fin de celle-ci. Voir le projet 1 (guichet unique) pour plus de détails. Une décision sera rendue une fois que des plans plus détaillés seront disponibles.
- Les travaux relatifs à l'approbation des plans de Présud ne peuvent pas démarrer tant que les plans de la mairie de Prénord n'auront pas été approuvés, cela en raison des limitations de ressources du service d'architecture.

Projet 4 (toilettes publiques)

Objectifs :

- Rénover la totalité des 20 blocs sanitaires de la région.
- Réduire les coûts de fonctionnement grâce à une diminution du vandalisme.

Dépendances :

Le service de gestion des installations sera en mesure de rénover deux blocs sanitaires en parallèle, tant qu'il ne travaille pas sur la mairie de Prénord. Il aura la capacité de travailler uniquement sur la mairie de Prénord et un seul bloc sanitaire au même moment.

Calendrier et tranches

Les estimations préliminaires pour la durée de chaque projet sont les suivantes :

- Projet 1 (guichet unique) : la date d'achèvement prévue est à une échéance de 12 mois environ à compter d'aujourd'hui. Il s'agit de la tranche 1.
- Projet 2 (mairie de Prénord) : prendra environ 12 mois après approbation des plans.
- Projet 3 (mairie de Présud) : prendra environ 18 mois après approbation finale des plans.
- Projet 4 (Toilettes publiques) : chaque bloc sanitaire prendra environ trois mois.

Tous les travaux doivent être terminés dans un délai de trois ans afin de respecter les règles de financement du gouvernement national.

La structure du programme pour la tranche restante n'est pas encore

décidée. Le scénario continue à la page suivante

Suite du scénario

Organisation du programme

Le responsable de la gestion des installations a reçu l'approbation initiale pour démarrer le programme avec les quatre projets décrits plus haut. Le responsable de la gestion des installations espère être confirmé prochainement au poste de directeur exécutif de programme (DEP) du programme d'amélioration des services.

Hormis le président-directeur général (PDG), trois autres membres du comité de direction souhaitent être impliqués, bien que leurs charges de travail actuelles les empêchent de jouer un rôle très actif :

- Le responsable des services publics
- Le directeur financier
- Le responsable des ressources humaines

Le responsable de la gestion des installations dispose d'un chef de projet très expérimenté. Le programme inclut des propositions pour former trois autres chefs de projet. Trois membres du personnel ont des compétences en secrétariat et en finance ainsi qu'une expérience relative à l'utilisation de logiciels de gestion de projet. Ils occupent actuellement des fonctions au bureau de programme.

Le responsable de la gestion des installations a identifié un membre chevronné du personnel pour le poste de responsable de la conduite du changement (RCC) relatif au guichet unique. Cette personne sera nommée lorsque le programme sera formellement confirmé et que le processus **Définir le programme** commencera. Une équipe de conduite du changement et d'autres RCC représentant tous les autres domaines de l'organisation concernés sont nécessaires. Le DEP et le RCC provisoire ont déjà contacté plusieurs individus ayant les compétences requises.

Bénéfices

Le programme d'amélioration des services devrait générer les bénéfices suivants :

- Accès amélioré aux services de la collectivité locale.
- Participation accrue au processus démocratique résultant de l'amélioration de l'accès aux services de la collectivité locale.
- Réduction du nombre de plaintes au sujet de l'état des bureaux de la collectivité locale.
- Mise en conformité avec la législation sur la santé et la sécurité en vigueur ainsi qu'avec la législation relative à l'accès des personnes handicapées.
- Réduction des frais de fonctionnement et d'entretien des bâtiments.
- Augmentation des recettes issues du tourisme.
- Augmentation de la productivité du personnel de la collectivité locale.

Financement

Le coût total du programme s'élèverait à environ 8,6 millions d'euros. 1,5 million d'euros a déjà été alloué au projet 1 (guichet unique). Le reste proviendra du financement du gouvernement national à hauteur de 7,5 millions d'euros. Le solde du financement du gouvernement national sera mis en réserve pour régler les frais imprévus.

Le scénario continue à la page suivante

Suite du scénario

On espère également que certains coûts du projet de guichet unique pourront être réglés grâce au financement du gouvernement national. La collectivité locale pourra ainsi débloquer des budgets pour d'autres projets qui ne peuvent être financés en vertu des règles régissant le financement national.

Tous les engagements financiers supérieurs à 7 000 euros contractés par la collectivité locale doivent être formellement approuvés par le comité des finances de la collectivité locale. Quatre mois seront probablement nécessaires à l'approbation des dépenses pour ces projets complexes ainsi qu'à l'attribution des contrats.

Situation actuelle

Suite à l'octroi du financement du gouvernement national, le responsable de la gestion des installations a commencé le processus **Identifier le programme**. L'appel à un financement du gouvernement national et une lettre explicative adressée au directeur général ont été utilisés pour élaborer une ébauche du mandat du programme. De nombreuses personnes ne sont pas encore convaincues de la valeur de la méthode MSP et de l'approche du programme. Le PDG, les membres du comité de direction et les membres élus de la collectivité locale en font partie. Le responsable de la gestion des installations présentera des plans pour faire avancer les travaux lors de la prochaine réunion plénière de la collectivité locale dans trois semaines. La présentation comprendra une description des objectifs et résultats du programme ainsi qu'une ébauche de cas d'affaire. L'obtention d'une approbation marquera le début du processus **Définir le programme**, ce qui permettra la création d'un comité de pilotage du programme et la nomination de membres clés de l'équipe de management du programme.

Le projet 1 (guichet unique) est dirigé de façon très efficace par le chef de projet actuel. Le projet est dans les délais et le budget impartis et devrait être achevé dans 12 mois environ.

Risques et problèmes

Le directeur général de la collectivité locale n'est pas convaincu de la nécessité d'un programme. Le directeur général estime qu'en exécutant chaque projet individuellement, il y aurait plus de chances de réussite et les projets critiques financés au plan national aboutiraient plus efficacement. Le directeur général ne voit pas la nécessité de faire appel à des chefs de projet qualifiés ; selon lui, tout cadre moyen est capable de diriger un projet.

Une grande partie des travaux des projets de guichet unique, de la mairie de Prénord et des toilettes publiques sera gérée par le personnel de gestion des installations de la collectivité locale. Il sera fait appel à des entrepreneurs externes lorsque cela s'avèrera nécessaire.

L'option consistant à vendre la mairie de Présud à un promoteur, puis à construire une nouvelle mairie ailleurs a été rejetée.

Le scénario continue à la page suivante

Suite du scénario

Les politiques de la collectivité locale sont déterminées par les membres élus de la collectivité locale. Les membres élus sont des hommes et femmes politiques appartenant généralement aux grands partis politiques. Le dirigeant de la collectivité locale est le membre le plus expérimenté du plus grand parti politique. Ce parti n'ayant pas la majorité absolue, il a mis en place une coalition politique efficace avec le principal parti d'opposition. La prochaine élection locale de la collectivité locale aura lieu dans deux ans et on prévoit un changement de parti majoritaire.

Tout retard dans l'achèvement du programme pourrait entraîner la perte du financement du gouvernement national.

Fin du Scénario

