



Examen Practitioner

LX22

Livret de questions

Numéro du candidat :

Cette page est blanche

Sections du programme d'enseignement couvertes :

Question 1 – Gestion des bénéfices

Question 2 – Gestion des risques et des incidences

Question 3 – Leadership et implication des parties prenantes

Question 4 – Conception et livraison du modèle cible

Question 5 – Management de la qualité et de l'assurance

Question 6 – Vue d'ensemble, principes et vue d'ensemble des thèmes de gouvernance

Question 7 – Flux transformationnel – Identifier le programme

Question 8 – Flux transformationnel – Clore le programme

Question n° 1

Section du programme d'enseignement

Gestion des bénéfices

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Gestion des bénéfices	1	A	1

À l'aide du scénario, répondez à la question suivante.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

1 Quels sont les **2** rôles qui doivent se focaliser sur la préparation des agents de prestation des services pour l'ouverture du guichet unique ?

- A Le responsable des services publics.
- B Le responsable de programme.
- C Le RCC pour le guichet unique.
- D Le personnel du bureau de programme.
- E Le chef d'équipe pour le guichet unique, qui fait partie de l'équipe de conduite du changement.

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Gestion des bénéfices	1	B	4

Répondez aux questions suivantes.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

1	Quels sont les 2 bénéfices à classer comme bénéfices économiques ?
A	Réduction des frais de maintenance des sanitaires publics.
B	Prévention des pénalités pour non-conformité avec la législation d'accès aux personnes handicapées.
C	Augmentation du nombre d'installations pour les membres du public à Prénord
D	Maintenance plus rentable de la mairie de Présud.
E	Réponse plus rapide aux signalements de déchets laissés dans la rue.
2	Quels sont les 2 contre-bénéfices résultant de l'amélioration de l'accès aux services de la collectivité locale par téléphone et e-mail ?
A	Augmentation du nombre d'interruptions lors des réunions publiques.
B	Augmentation du nombre d'appels insignifiants à la collectivité locale.
C	Taux de roulement du personnel supérieurs.
D	Signalement plus rapide des actes de vandalisme affectant l'éclairage de rue.
E	Augmentation du nombre de rapports en double de déchets laissés dans la rue.
3	Parmi les bénéfices suivants, quels sont les 2 bénéfices pour le programme ?
A	Infrastructures d'information touristique supplémentaires.
B	Sanitaires publics rénovés.
C	Achèvement du guichet unique.
D	Augmentation des recettes du tourisme à Présud.
E	Augmentation du nombre de membres du public assistant aux réunions de la collectivité locale.
4	Sélectionnez les 2 bénéfices qui NE doivent PAS faire l'objet d'un profil de bénéfices ?
A	Meilleure accessibilité des services de la collectivité locale pour le public.
B	Relogement des membres du personnel dans la nouvelle mairie de Présud.
C	Possibilité pour le public de contacter le guichet unique par e-mail ou téléphone.
D	Augmentation de la productivité du personnel de la collectivité locale.
E	Augmentation des recettes du tourisme générées à Présud.

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Gestion des bénéfices	1	C	5

En vous aidant de la description du bénéfice ci-dessous, répondez à la question suivante.

Description du bénéfice : augmentation de la participation du public au processus démocratique, due à l'amélioration de l'accès aux services de la collectivité locale pour tous les membres du public.

La colonne 1 contient une liste d'**affirmations vraies** concernant le programme, qui pourraient faire partie du profil des bénéfices pour le bénéfice décrit ci-dessus. La colonne 2 comprend une sélection de titres de profil des bénéfices. Pour chaque affirmation de la colonne 1, décidez s'il s'agit d'une entrée appropriée, puis, dans la colonne 2, sélectionnez le titre sous lequel l'affirmation est le **PLUS** susceptible d'être consignée.

Chaque option de la colonne 2 peut être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

	Colonne 1	Colonne 2
1	Les membres du public utilisent le guichet unique pour contacter la collectivité locale.	A Il est PEU PROBABLE que ces informations soient incluses dans le profil des bénéfices
2	Le coût de la mise à disposition de l'accès aux personnes handicapées et de l'aire d'observation à Prénord sera de 400 000 €.	B Objectifs du programme ou organisationnels poursuivis
3	Il est prévu que le programme atteigne les objectifs des autorités nationales en matière de participation au processus démocratique des personnes handicapées.	C Indicateurs clés de performance des opérations commerciales qui seront affectés par le bénéfice D Réalisation de bénéfices et coûts associés au changement opérationnel
4	Selon le comité des finances de la collectivité locale, l'aire d'observation proposée NE représente PAS un réel investissement de valeur.	E Le(s) projet(s) directement associé(s) à la réalisation du bénéfice
5	Le pourcentage de votants aux élections de la collectivité locale sera enregistré.	F Résultats qui devront être établis pour permettre la réalisation du bénéfice G Incidences et risques associés

Section du programme	Question n°	Parti	Points
Gestion des risques et des	2	A	1

Répondez à la question ci-dessous concernant le cycle de la gestion des risques du programme.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

- 1 Certains pensent qu'il n'est pas nécessaire d'employer des chefs de projets qualifiés. En conséquence, des chefs de projets inexpérimentés pourraient être employés, ce qui pourrait se traduire par des projets livrés en retard, dépassant le budget ou non livrés.
Parmi les propositions suivantes, quelles sont les **2** entrées qui doivent être ajoutées à l'entrée du registre des risques dans le cadre de la phase de **mise en œuvre** du cycle de gestion des risques ?

- A Le responsable de programme va réserver une formation appropriée pour tous les chefs de projets nommés récemment. Probabilité = élevée.
- B Ce risque pourrait être géré en recrutant des chefs de projets en externe ou en surveillant de près les projets par l'intermédiaire du bureau de programme.
- C Le bureau de programme surveillera chaque mois les rapports d'avancement de tous les projets afin d'identifier les retards et les dépassements de budget.
- D Le risque ne sera pas entièrement supprimé par les actions de réponse et le risque résiduel est désigné comme ayant une probabilité = moyenne et un impact = élevé.
- E

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Gestion des risques et des incidences	2	B	6

En vous aidant des informations complémentaires fournies pour cette question dans le *livret de scénario*, répondez à la question ci-dessous sur l'extrait du compte-rendu du comité de pilotage de programme.

Les lignes 1 à 6 du tableau ci-dessous se composent chacune d'une affirmation et d'une raison expliquant cette affirmation. Pour chaque ligne, identifiez l'option appropriée (de A à E) qui s'applique. Chaque option pourra être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

Option	Affirmation	Raison
A	Vrai	Vrai ET la raison invoquée explique l'affirmation
B	Vrai	Vrai MAIS la raison invoquée n'explique PAS l'affirmation
C	Vrai	Faux
D	Faux	Vrai
E	Faux	Faux

	Affirmation		Raison
1	L'entrée 1 doit être gérée comme un risque et non comme une incidence.	PARCE QUE	Une opportunité est un événement incertain qui pourrait avoir un impact favorable sur les bénéfices.
2	L'entrée 2 NE doit PAS être consignée comme incidence sauf si le RCC suggère un plan d'action.	PARCE QUE	Le propriétaire de l'incidence doit être la personne qui a soulevé l'incidence.
3	L'entrée 3 doit être gérée comme « question de partie prenante » constituant un type d'incidence.	PARCE QUE	Une question sur un aspect du programme constitue un type d'incidence.
4	La décision du DEP sur le risque décrit dans l'entrée 4 doit être classée comme réponse d'acceptation.	PARCE QUE	La réponse d'acceptation signifie que l'organisation accepte le risque et que son impact intégral pourrait se produire.
5	L'entrée 5 doit être la propriété conjointe du RCC pour la mairie de Présud et du chef de projet pour le projet 3 (mairie de Présud).	PARCE QUE	Le propriétaire de l'incidence doit être la personne la mieux placée pour prendre les mesures nécessaires.
6	L'exigence de caméras de vidéosurveillance dans l'entrée 6 devrait être considérée comme une incidence distincte du non-respect des procédures.	PARCE QUE	La stratégie de gestion des incidences définit la catégorisation des incidences.

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Gestion des risques et des incidences	2	C	3

À l'aide du scénario et des renseignements supplémentaires fournis pour cette question dans le *livret de scénario*, répondez aux questions suivantes.

1	<p>Le responsable de programme a décidé que l'entrée 5 est une incidence qui doit être gérée au niveau du programme. Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, car seul le projet 2 (mairie de Prénord) est concerné par le changement.</p> <p>B Non, car plusieurs projets peuvent être concernés.</p> <p>C Oui, car à l'échelle du projet, les menaces et les opportunités pourraient s'annuler mutuellement au niveau du programme.</p> <p>D Oui, car le changement est nécessaire pour les travaux d'au moins deux projets.</p>
2	<p>La procédure désignée dans l'entrée 6 a été documentée dans la stratégie de surveillance et de contrôle. Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, car cette procédure est une procédure de contrôle du changement.</p> <p>B Non, car des incidences peuvent survenir à tout moment dans un programme.</p> <p>C Oui, car cette procédure est une procédure de gestion de la conduite du changement.</p> <p>D Oui, car la stratégie de surveillance et de contrôle définit la façon dont les projets sont surveillés.</p>
3	<p>Quel rôle serait le PLUS susceptible de fournir de l'aide au responsable de programme pour assurer le respect de la « procédure appropriée » mentionnée dans l'entrée 6 ?</p> <p>A Le responsable de la réalisation des bénéfices, car ce rôle peut fournir des conseils avisés quant à la réalisation des bénéfices escomptés.</p> <p>B Le responsable de la réalisation des bénéfices, car ce rôle doit vérifier que les profils des bénéfices ne sont pas dédoublés.</p> <p>C Le responsable des risques du programme, car ce rôle serait responsable de l'inscription de tous les changements pour s'y rapporter ultérieurement.</p> <p>D Le responsable des risques du programme, car ce rôle doit apporter son expertise en matière de gestion des incidences.</p>

Question n° 3

Section du programme d'enseignement

Leadership et implication des parties prenantes

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Leadership et implication des parties prenantes	3	A	1

En vous aidant du scénario et des informations fournies ci-dessous, répondez à la question suivante.

Les recommandations MSP suggèrent que quatre catégories (utilisateurs/bénéficiaires, gouvernance, personnes influentes et fournisseurs) pourraient être utilisées pour regrouper les parties prenantes. Ces groupements sont utilisés pour le programme.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

- | | |
|---|--|
| 1 | Parmi les affirmations ci-dessous, quelles sont les 2 affirmations qui catégorisent correctement les parties prenantes du programme ? |
| A | Les membres du personnel employés récemment pour gérer le café de la mairie de Prénord doivent être classés dans la catégorie des utilisateurs/bénéficiaires. |
| B | Le comité des finances doit être classé dans la catégorie unique des utilisateurs/bénéficiaires. |
| C | Le PDG de la collectivité locale doit être classé dans chacune des quatre catégories de parties prenantes. |
| D | Le personnel de la Gazette Préouest et Prénord, un journal populaire local, doit être classé dans les catégories des utilisateurs/bénéficiaires et des personnes influentes. |
| E | Les prestataires de services doivent être classés dans la catégorie gouvernance. |

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Leadership et implication des parties prenantes	3	B	6

À l'aide du scénario, répondez à la question suivante.

Les lignes 1 à 6 du tableau ci-dessous se composent chacune d'une affirmation et d'une raison expliquant cette affirmation. Pour chaque ligne, identifiez l'option appropriée (de A à E) qui s'applique. Chaque option pourra être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

Option	Affirmation	Raison
A	Vrai	Vrai ET la raison invoquée explique l'affirmation
B	Vrai	Vrai MAIS la raison invoquée n'explique PAS l'affirmation
C	Vrai	Faux
D	Faux	Vrai
E	Faux	Faux

	Affirmation		Raison
1	Le DEP doit désigner un responsable des communications comme unique point de contact entre le programme et ses parties prenantes.	PARCE QUE	MSP identifie le responsable des communications comme un rôle de gouvernance supplémentaire à prendre en considération, si nécessaire.
2	Le RCC pour le guichet unique doit être responsable de la communication des restrictions quant à l'utilisation de l'aide financière du gouvernement national auprès du dirigeant de la collectivité locale.	PARCE QUE	Le DEP doit déléguer les communications clés au niveau des opérations de l'entreprise aux responsables de la conduite du changement.
3	Le niveau de support de la part des membres du public qui utiliseront les nouvelles installations de la collectivité locale doit être indiqué dans le plan de communication du programme.	PARCE QUE	Le plan de communication du programme comprend le niveau de support de chaque partie prenante.
4	Les profils des parties prenantes pour les utilisateurs des installations de la collectivité locale doivent indiquer les bénéfices qu'ils tireront de ces améliorations.	PARCE QUE	Les profils des parties prenantes doivent identifier les niveaux de support pour le programme de chaque partie prenante.
5	Le plan de communication du programme doit déterminer les principaux messages sur l'environnement pour le public.	PARCE QUE	Le plan de communication du programme identifie les objectifs pour chaque communication.
6	Le plan de communication du programme doit identifier l'information nécessaire à l'obtention de l'autorisation formelle du comité des finances de la collectivité locale.	PARCE QUE	Le plan de communication du programme exécute la stratégie d'implication des parties prenantes.

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Leadership et implication des parties prenantes	3	C	3

À l'aide du scénario, répondez aux questions suivantes.

1	<p>Le plan de communication du programme stipule : « Le RCC pour la mairie de Prénord est responsable de la communication auprès du personnel de la mairie de Prénord quant à la gestion de son travail au cours de la rénovation ». Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, car le responsable de programme doit aligner les activités de communication.</p> <p>B Non, car le responsable de programme doit développer le plan de communication du programme.</p> <p>C Oui, car le RCC doit identifier les perdants et les gagnants dans leur domaine d'activité.</p> <p>D Oui, car le RCC doit effectuer des communications clés pour son domaine opérationnel.</p>
2	<p>Le plan de communication du programme stipule : « Le niveau de support pour le programme des élus de la collectivité locale doit être renforcé ». Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, car les profils des parties prenantes doivent contenir les niveaux actuels et ciblés de support pour chacune des parties prenantes.</p> <p>B Non, car les profils des parties prenantes doivent indiquer les domaines du programme qui intéressent les parties prenantes.</p> <p>C Oui, car le plan de communication du programme inclut les publics ciblés pour chaque communication.</p> <p>D Oui, car le plan de communication du programme comporte les niveaux actuels et ciblés de support pour chaque partie prenante.</p>
3	<p>Le plan de communication du programme stipule : « Les articles du journal local seront utilisés pour annoncer l'ouverture du guichet unique au plus grand nombre possible d'utilisateurs potentiels ». Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, car l'e-mail doit être utilisé pour diffuser des informations d'ordre général se rapportant au programme.</p> <p>B Non, car la presse et les médias ne servent qu'à faire passer des messages concernant le programme auprès d'un public externe.</p> <p>C Oui, car les journaux locaux peuvent atteindre un pourcentage élevé de la communauté locale, qui peut également utiliser le guichet unique.</p> <p>D Oui, car avoir recours à la presse et aux médias contribue à confirmer à l'équipe de programme l'importance de son travail pour la communauté locale.</p>

Question n° 4

Section du programme d'enseignement

Conception et livraison du modèle cible

Section du programme	Question n°	Partie	Points
Conception et livraison du modèle	4	A	3

En vous aidant du scénario et des informations de tranche ci-dessous, répondez aux questions ci-dessous sur les états futurs **INTERMÉDIAIRES** décrits dans le modèle cible.

La tranche 1 se compose effectivement du projet 1 (guichet unique), qui doit être achevé dans 12 mois. La tranche 2 a été définie comme se terminant à l'achèvement du projet d'aménagement de la mairie de Prénord et du déménagement du personnel de Présud dans le logement temporaire nécessaire jusqu'à la livraison de la tranche 3.

1	Quelle option doit être documentée dans la section Processus du modèle cible de l'état futur intermédiaire pour la tranche 1 ?
A	Tous les agents de prestation des services sont formés aux processus du guichet unique.
B	Salle d'attente, café et bibliothèque publique dans la mairie de Prénord.
C	Tout le personnel opérationnel dans la nouvelle mairie de Présud.
D	Point de contact unique pour traiter les demandes des clients.
2	Quelle option NE doit PAS être incluse dans la section Technologie du modèle cible de l'état futur intermédiaire pour la tranche 2 ?
A	Exigences de bureau pour l'hébergement temporaire de Présud.
B	Nombre de réclamations reçues des membres du personnel ayant emménagé dans les locaux temporaires.
C	Ordinateurs personnels (PC) nécessaires pour traiter les e-mails entre les agents de prestation des services et les membres du personnel travaillant dans les locaux temporaires de Présud.
D	Salle d'attente, café et bibliothèque publique dans la mairie de Prénord.
3	Quelle option NE doit PAS être incluse dans la section Informations du modèle cible de l'état futur intermédiaire pour la tranche 2 ?
A	Commentaires des clients suite à l'ouverture des infrastructures rénovées.
B	Productivité du personnel travaillant dans les locaux temporaires à Présud.
C	Nombre de membres du personnel qui travailleront dans le café et la bibliothèque publique.
D	Nombre de membres du public assistant aux réunions du conseil à partir de l'aire d'observation.

Section du programme	Question n°	Partie	Points
Conception et livraison du modèle	4	B	5

En vous aidant du scénario, répondez aux questions ci-dessous relatives au modèle cible d'état futur.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

1	<p>Quelles seraient les 2 entrées documentées dans l'état futur final décrit dans le modèle cible ?</p> <p>A Le type de données sur les agents de prestation des services requis au fonctionnement des services de la collectivité locale conservées.</p> <p>B Économies escomptées d'une réduction des coûts de maintenance des bâtiments.</p> <p>C Approche du traitement d'une demande faite par un membre du public.</p> <p>D Contraintes d'utilisation de l'aide financière du gouvernement national.</p> <p>E Façon dont le personnel se verra attribuer de nouveaux rôles au guichet unique.</p>
2	<p>Quelles seraient les 2 entrées documentées dans l'état futur final décrit dans le modèle cible ?</p> <p>A Qualifications requises par le personnel de gestion des installations pour entretenir les nouvelles installations à la mairie de Prénord.</p> <p>B Personnel de gestion des installations nécessaire à la rénovation de la mairie de Prénord.</p> <p>C Personnel de gestion des installations nécessaire au fonctionnement de la mairie de Présud.</p> <p>D Compétences supplémentaires requises par le personnel de gestion des installations afin de mener à bien la rénovation de la mairie de Prénord.</p> <p>E Économies identifiées suite à l'utilisation du personnel de gestion des installations pour entreprendre la plupart des travaux de rénovation.</p>
3	<p>Quelles sont les 2 procédures nouvelles ou actualisées à documenter dans le modèle cible de l'état futur final ?</p> <p>A Surveillance continue de l'utilisation de la bibliothèque publique.</p> <p>B Entretien du café et des installations de cuisine à Prénord.</p> <p>C Modernisation des installations de Prénord.</p> <p>D Examen des demandes de financement des éléments liés aux services informatiques en cours. E Démolition et reconstruction de la mairie de Présud.</p> <p>E Démolition et reconstruction de la mairie de Présud</p>
4	<p>Quelles sont les 2 entrées à documenter dans l'état futur final de la section du modèle cible qui couvre la structure de l'organisation ?</p> <p>A Exigences en matière de personnel pour le guichet unique.</p> <p>B Experts nécessaires à la conception des nouvelles installations.</p> <p>C Structure de direction de la collectivité locale.</p> <p>D Nombre d'employés à temps partiel travaillant dans le café à la mairie de Prénord.</p> <p>E Chefs de projets possédant une bonne connaissance des méthodes de gestion des projets.</p>

La question continue à la page suivante

5	Quelles sont les 2 entrées à documenter dans l' état futur final de la section du modèle cible qui couvre la structure de l'organisation ?
A	Statistiques de surveillance du rendement des agents de prestation des services.
B	Façon dont le RCC traitera les réclamations du personnel pendant le transfert du personnel au nouveau guichet unique.
C	Compétences requises par les agents de prestation des services employés au guichet unique.
D	Composition du comité des finances de la collectivité locale, en supposant un changement au niveau du parti majoritaire après les prochaines élections de la collectivité locale.
E	Qualifications requises par le personnel de gestion des installations qui entretient les rampes d'accès aux personnes handicapées

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Conception et livraison du modèle cible	4	C	2

Répondez aux questions ci-dessous sur le modèle cible de l'état futur final.

Chaque question ne comprend que **des affirmations vraies** concernant le programme, mais seulement **2** affirmations peuvent être consignées dans cette rubrique du modèle cible.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

1	Quelles sont les 2 entrées à documenter dans la section Technologie du modèle cible ?	
	A	Coûts de reconstruction estimés à 50 millions d'euros.
	B	Rejet de l'option de vente du site existant à un promoteur.
	C	Conception sur mesure pour répondre aux besoins de tous nos visiteurs.
	D	Coût estimé de reconstruction dépendant de la conception de l'architecte.
	E	Les aires ouvertes au public seront situées au rez-de-chaussée.
2	Quelles sont les 2 entrées à documenter dans la section Technologie du modèle cible ?	
	A	Le personnel de gestion des installations entreprendra la majeure partie du travail.
	B	L'aire d'observation est équipée d'installations pour les visiteurs malentendants.
	C	Les services publics comprennent un café.
	D	La rénovation va prendre 12 mois.
	E	Les travaux mineurs à réaliser comprennent le renouvellement de l'ancien câblage électrique.

Question n° 5

Section du programme d'enseignement

Management de la qualité et de l'assurance

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Management de la qualité et de l'assurance	5	A	6

Répondez à la question suivante à propos du management de la qualité.

La colonne 1 est une liste d'**affirmations vraies** au sujet d'activités de revue du management de la qualité et de l'assurance incluses dans le programme. La colonne 2 est une sélection de domaines de processus entrant dans le périmètre de la qualité du programme. Pour chaque énoncé dans la colonne 1, décidez s'il entre dans le périmètre de la qualité du programme (et **NON** de l'assurance) et sélectionnez le domaine de processus approprié dans la colonne 2 décrivant correctement cette activité de revue.

Chaque option de la colonne 2 peut être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

	Colonne 1	Colonne 2
1	Vérifier que le responsable de la gestion des installations a convenu de la manière dont le RCC du guichet unique reviendra à un rôle opérationnel à la fin du programme.	A Ce n'est PAS un domaine de processus entrant dans le périmètre de la qualité du programme B Gestion des communications C Gestion de la chaîne d'approvisionnement D Gestion des normes E Gestion des processus F Gestion des informations G Gestion des actifs H Leadership du programme I Gestion du personnel
2	Évaluer la capacité de la collectivité locale à gérer ses programmes à venir une le programme d'amélioration des services terminé.	
3	Vérifier, par l'intermédiaire du bureau du programme, que le chef de projet du projet 1 (guichet unique) respecte les règles définies pour les changements aux processus du guichet unique.	
4	Réaliser un audit pour le compte du gouvernement national pour s'assurer que de ce dernier est utilisé pour améliorer les services au public.	
5	Vérifier que l'ensemble des ordinateurs personnels (PC) spécifiés ont été livrés et configurés au guichet unique, avant que le responsable du programme n'autorise la clôture du projet 1 (guichet unique).	
6	Réaliser un sondage biannuel auprès des membres de la collectivité locale pour si des informations suffisantes sont fournies pour évaluer la conformité à l'égard des règles de financement du gouvernement national.	

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Management de la qualité et de l'assurance	5	B	4

Répondez à la question suivante.

Les lignes 1 à 4 du tableau ci-dessous se composent chacune d'une affirmation et d'une raison expliquant cette affirmation. Pour chaque ligne, identifiez l'option appropriée (de A à E) qui s'applique. Chaque option pourra être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

Option	Affirmation	Raison
A	Vrai	Vrai ET la raison invoquée explique l'affirmation
B	Vrai	Vrai MAIS la raison invoquée n'explique PAS l'affirmation
C	Vrai	Faux
D	Faux	Vrai
E	Faux	Faux

	Affirmation		Raison
1	Le responsable de programme doit autoriser un audit du programme en préparation de la réunion annuelle sur le budget de la collectivité locale.	PARCE QUE	La qualité dans le cadre d'un programme doit rassurer quant au fait que le programme atteindra les objectifs organisationnels.
2	Le responsable de programme doit s'assurer que l'équipe de gestion du projet 2 (mairie de Prénord) comprenne les normes à appliquer concernant l'accès en fauteuil roulant.	PARCE QUE	Le responsable de programme a la responsabilité de collaborer avec les équipes de gestion de projet pour assurer la livraison de livrables adaptés aux besoins.
3	Le RCC du guichet unique doit nommer des agents de prestation de services hautement qualifiés afin de déterminer si tous les nouveaux agents de prestation de services seront en mesure d'exploiter le nouveau guichet unique efficacement.	PARCE QUE	Le RCC est responsable de la revue de la réalisation des bénéfices.
4	Le responsable de programme doit s'assurer que l'argent du gouvernement national est utilisé conformément aux contraintes spécifiées.	PARCE QUE	La viabilité continue du programme est imputable au responsable de programme.

Question n° 6

Section du programme d'enseignement

Vue d'ensemble, principes et vue d'ensemble des thèmes de gouvernance

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Vue d'ensemble, principes et vue d'ensemble des thèmes de gouvernance	6	A	3

Répondez aux questions suivantes à propos de la vue d'ensemble du programme.

1	<p>En gardant à l'esprit la façon dont le programme d'amélioration des services a évolué, quel énoncé décrit les priorités et l'approche du programme ?</p> <p>A Les bénéfices du programme doivent avoir pour priorité d'éviter les pénalités.</p> <p>B Les activités de réalisation des bénéfices doivent se focaliser sur l'innovation ou les possibilités stratégiques offertes par l'environnement de l'organisation.</p> <p>C Les bénéfices doivent être exprimés en termes de mise en conformité plutôt que d'améliorations mesurables des performances.</p> <p>D La nécessité de coordonner les projets afin de livrer les changements et d'optimiser la réalisation des bénéfices souhaités doit être reconnue.</p>
2	<p>La collectivité locale a identifié le besoin de créer un point de contact unique entre la collectivité locale et ses administrés et d'améliorer la façon dont le public accède aux services de la collectivité locale.</p> <p>En gardant à l'esprit cette caractéristique du programme d'amélioration des services, quel énoncé décrit l'impact du programme ?</p> <p>A L'objectif principal doit être de transformer la façon dont fonctionne la collectivité locale.</p> <p>B Il doit être orienté vers les spécifications des livrables requis.</p> <p>C L'objectif principal doit être d'offrir des améliorations sociétales.</p> <p>D Les changements seront soumis à des facteurs externes incontrôlables.</p>
3	<p>La mairie de Présud sera démolie et reconstruite à l'aide d'entrepreneurs externes.</p> <p>En gardant à l'esprit cette caractéristique du programme d'amélioration des services, quel énoncé décrit l'impact du programme ?</p> <p>A Il sera en grande partie orienté vers la spécification de conception pour la nouvelle mairie.</p> <p>B La prévisibilité sera faible et le périmètre peut nécessiter un ajustement une fois les ambiguïtés clarifiées.</p> <p>C La cause et les effets seront difficiles à définir.</p> <p>D Les activités de réalisation des bénéfices doivent se focaliser sur des bénéfices non monétisables.</p>

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Vue d'ensemble, principes et vue d'ensemble des thèmes de gouvernance	6	B	7

Répondez à la question suivante.

La colonne 1 comprend une liste d'énoncés à propos du programme. La colonne 2 énumère les principes du management de programme. Pour chaque énoncé de la colonne 1, sélectionnez le principe correspondant dans la colonne 2.

Chaque option de la colonne 2 peut être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

	Colonne 1	Colonne 2
1	Le responsable de la gestion des installations a présenté des plans pour faire avancer lors des prochaines réunions du comité de pilotage de programme.	A Ajouter de la valeur B Concevoir et livrer une capacité cohérente C Imaginer et communiquer un avenir meilleur D Se focaliser sur les bénéfices et les menaces associées E Piloter les changements F Tirer des leçons de l'expérience Rester aligné avec la stratégie de l'entreprise
2	Le responsable de programme a effectué une revue du projet 1 (guichet unique) pour déterminer si un seul guichet sera suffisant pour améliorer les services tel que le demande la collectivité locale.	
3	Le responsable de la gestion des installations, qui est fortement engagé à livrer le programme, a été confirmé comme DEP.	
4	Un article paru dans un journal local à l'initiative du programme explique comment les membres du public pourront communiquer avec la collectivité locale par l'intermédiaire de canaux de communication faciles d'utilisation.	
5	Suite à l'analyse des récents problèmes de qualité lors de la rénovation de la mairie de Prénord, il a été décidé que tous les travaux d'électricité seront réalisés externes.	
6	Le guichet unique doit proposer au plus tôt des services de meilleure qualité au public en assurant la continuité de livraison des services actuels.	
7	Lors d'une récente réunion de la collectivité locale, des décisions cruciales ont été collectivité locale. En conséquence, le groupe de sponsors a reconsidéré la vente de la de Présud à un promoteur.	

Question n° 7

Section du programme d'enseignement Flux transformationnel – Identifier le programme

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Flux transformationnel – Identifier le programme	7	A	5

Répondez à la question suivante.

La colonne 1 comprend une liste d'activités pouvant être entreprises au cours de l'**identification du programme**. Pour chaque activité de la colonne 1, décidez si elle est appropriée **à ce stade** et sélectionnez dans la colonne 2 l'action qu'elle faciliterait.

Chaque option de la colonne 2 peut être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

Colonne 1	Colonne 2
1 S'assurer que les menaces envers la réalisation de l'accès des personnes de la collectivité locale doivent être escaladées au groupe de sponsors.	A Cette activité ne doit PAS être entreprise à ce stade du programme
2 Expliquer pourquoi le projet existant de création de guichet unique et les trois nouveaux projets devraient être regroupés dans un seul programme.	B Assurer un parrainage du programme approprié C Nommer le DEP
3 Faire les premières estimations des coûts associés à la relocalisation du de la mairie de Présud pendant la reconstruction.	D Enregistrer dans le document de définition du programme E Enregistrer dans l'exposé de programme F Enregistrer dans le plan du programme G Enregistrer dans le plan de préparation du programme
4 Identifier l'étape à laquelle les agents de prestation de services seront processus globaux du guichet unique.	
5 Identifier comment la collectivité locale fournira les trois chefs de projet proposés pour le programme.	H Obtenir l'approbation de la poursuite du programme

Section du programme d'enseignement		Question n°	Partie	Points
Flux transformationnel – Identifier le programme		7	B	5
À l'aide du scénario, répondez aux questions suivantes.				
1	<p>L'intention d'intégrer le projet 1 (guichet unique) dans le programme a été identifiée dans le mandat de programme. Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, parce que les projets existants doivent être incorporés au dossier des projets.</p> <p>B Non, parce que le mandat de programme pour un programme émergent doit également prendre en compte ce qui a été livré jusqu'à présent dans chaque projet.</p> <p>C Oui, parce que le mandat de programme doit identifier les objectifs stratégiques du programme.</p> <p>D Oui, parce que le mandat de programme doit inclure les initiatives connues nécessaires pour livrer un programme.</p>			
2	<p>Une indication du moment où les améliorations découlant de l'ouverture du guichet unique sont prévues a été documentée dans l'exposé de programme. Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, parce que le calendrier global du programme devrait être documenté dans le plan de programme.</p> <p>B Non, parce que les dépendances entre les résultats et les capacités doivent être indiquées dans la cartographie des bénéfices.</p> <p>C Oui, parce que l'exposé de programme doit indiquer lorsque les bénéfices sont susceptibles d'être atteints.</p> <p>D Oui, parce que l'exposé de programme doit fournir des délais estimés pour exécuter le programme.</p>			
3	<p>Les dépendances des ressources entre les travaux de la mairie de Prénord et des toilettes publiques ont été incluses dans le plan de préparation du programme. Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?</p> <p>A Non, parce que le profil des ressources partagées du programme doit être documenté dans la stratégie de gestion des ressources.</p> <p>B Non, parce que les dépendances entre les livrables du projet et les capacités doivent être indiquées dans la cartographie des bénéfices.</p> <p>C Oui, parce que les dépendances internes entre les activités prévues doivent être gérées dans les limites du programme.</p> <p>D Oui, parce que d'importantes ressources de l'équipe de management du programme doivent être incluses dans le plan de préparation du programme.</p>			

La question continue à la page suivante

4	Quel rôle doit envisager les coûts probables pour les travaux de construction avant l'approbation de l'exposé de programme ?
A	Le groupe de sponsors, car il faut obtenir l'approbation formelle du groupe de sponsors au début de chaque tranche.
B	Le groupe de sponsors, car l'exposé de programme comprend des informations permettant au groupe de sponsors de s'engager vis-à-vis du programme.
C	Le responsable de programme, car les ressources pour développer la gouvernance de programme sont incluses dans le plan de préparation du programme.
D	Le responsable de programme, car il est responsable de la coordination des projets du programme et de ses dépendances.
5	Quelle activité le DEP peut-il autoriser une fois que le groupe de sponsors a donné son approbation pour procéder à définir le programme ?
A	Cartographie des projets qui contribuent à accroître le chiffre d'affaires du tourisme, car une cartographie des bénéfices doit être produite lors de la définition du programme .
B	Cartographie des projets qui contribuent à accroître le chiffre d'affaires du tourisme, car une cartographie des bénéfices doit inclure des jalons pour les revues des bénéfices.
C	Rénovation des blocs sanitaires, car le plan de préparation du programme décrit les livrables requis à partir de la définition du programme .
D	Rénovation des blocs sanitaires, car l'exposé de programme doit identifier les activités requises pour livrer le programme.

Question n° 8

Section du programme d'enseignement

Flux transformationnel – Clore le programme

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Flux transformationnel – Clore le programme	8	A	1

En utilisant les renseignements supplémentaires fournis pour cette question dans le *livret de scénario*, répondez à la question suivante à propos de la clôture prématurée du programme.

N'oubliez pas de sélectionner 2 réponses pour chaque question.

1	Quels sont les 2 énoncés qui décrivent les responsabilités de l'équipe de management du programme à ce stade ?
A	Fournir un nouvel exposé de projet au projet 2 (mairie de Prénord).
B	Assurer que les processus d'appui pour entretenir le guichet unique sont robustes.
C	Apporter des commentaires sur la réussite du guichet unique aux membres du comité de direction.
D	Nommer un responsable de la réalisation des bénéfices afin de coordonner les activités de réalisation des bénéfices après une clôture prématurée.
E	Nommer une autorité de conception pour assurer un alignement et un contrôle appropriés du projet 2 (mairie de Prénord), et du projet 4 (toilettes publiques).

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Flux transformationnel – Clore le programme	8	B	6

À l'aide du scénario et des renseignements supplémentaires fournis pour cette question dans le *livret de scénario*, répondez à la question suivante.

Les lignes 1 à 6 du tableau ci-dessous se composent chacune d'une affirmation et d'une raison expliquant cette affirmation. Pour chaque ligne, identifiez l'option appropriée (de A à E) qui s'applique. Chaque option pourra être utilisée une fois, plusieurs fois ou pas du tout.

Option	Affirmation	Raison	Vrai
A	Vrai	ET la raison invoquée explique l'affirmation	
B	Vrai	Vrai	MAIS la raison invoquée n'explique PAS l'affirmation
C	Vrai	Faux	
D	Faux	Vrai	
E	Faux	Faux	

	Affirmation		Raison
1	La revue du programme au moment de sa clôture doit prendre en compte les statistiques sur la productivité accrue des agents de prestation des services.	PARCE QUE	Lorsqu'un programme est clôturé prématurément, l'évaluation complète des bénéfices se produit lors de la clôture du programme.
2	Le programme doit revoir la gestion de son budget, en particulier en ce qui concerne le financement issu du gouvernement national, de sorte que des effets similaires sur d'autres programmes puissent être évités.	PARCE QUE	Dans le cadre d'une clôture du programme prématurée, le programme doit fournir des commentaires à la gouvernance d'entreprise sur la livraison de stratégie du programme.
3	La gestion des décorateurs travaillant sur le projet 2 (mairie de Prénord) doit être transférée au chef de chantier de Prénord.	PARCE QUE	À la fin du programme, tous les membres de l'équipe du programme doivent être libérés.
4	À la suite de la clôture prématurée du programme, le responsable de programme doit mettre à jour le plan de communication du programme pour assurer une communication efficace concernant les succès du guichet unique.	PARCE QUE	Le plan de communication du programme doit être mis à jour afin d'assurer une communication adéquate lors de la clôture prématurée du programme.
5	Une nouvelle entrée doit être ajoutée au registre des risques afin de refléter les nouvelles règles de financement.	PARCE QUE	Lorsque les circonstances externes sont modifiées, ceci doit être considéré comme un risque stratégique.
6	Le DEP doit avoir recommandé la clôture prématurée du programme d'amélioration des services dans ces circonstances.	PARCE QUE	La clôture prématurée du programme signifie que l'état futur final décrit dans le modèle cible ne sera pas livré par ce programme.

Section du programme d'enseignement	Question n°	Partie	Points
Flux transformationnel – Clore le programme	8	C	3

À l'aide du scénario et des renseignements supplémentaires fournis pour cette question dans le *livret de scénario*, répondez aux questions suivantes.

- 1 Le programme est clôturé prématurément. Par conséquent, le DEP a expliqué au chef de chantier de Prénord la manière dont le personnel sera transféré vers le bâtiment rénové.
Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?
 - A Non, parce que le RCC est responsable des communications clés avec les opérations de l'entreprise.
 - B Non, parce que le responsable de programme a la responsabilité de confirmer qu'un support continu est en place afin que le programme puisse être clôturé.
 - C Oui, parce que lors de la clôture prématurée d'un programme, le DEP doit assurer que toutes les activités en suspens sont transférées à l'entreprise.
 - D Oui, parce que toutes les parties prenantes doivent être informées que le programme est sur le point d'être clôturé.
- 2 Le programme est clôturé prématurément. Le responsable de programme a l'intention d'initier une revue formelle afin d'évaluer la façon dont les ressources ont été utilisées dans le cadre du programme.
Est-ce une application appropriée de MSP pour le programme ?
 - A Non, parce que la revue formelle d'un programme lors de sa clôture est imputable au DEP.
 - B Non, parce que les revues peuvent être nécessaires après la clôture du programme afin de fournir une évaluation complète des bénéfices.
 - C Oui, parce que la revue des performances d'un programme peut déterminer les leçons qui pourraient profiter à d'autres programmes.
 - D Oui, parce qu'une évaluation formelle de l'ensemble des bénéfices doit être entreprise dans le cadre de la **clôture du programme**.
- 3 Quel rôle doit archiver le registre des incidences du programme conformément aux normes de la collectivité locale ?
 - A Le RCC de la mairie de Prénord, parce que le RCC est responsable de la mise à jour et de la finalisation des informations du programme lors de la **clôture du programme**.
 - B Le RCC de la mairie de Prénord, parce que le RCC doit avoir une connaissance détaillée de l'environnement de l'entreprise.
 - C Le responsable de programme, parce qu'il est responsable de la mise en conformité avec les exigences de l'entreprise pour le stockage d'informations.
 - D Le responsable de programme, parce que les informations du programme doivent être revues pour assurer que la gestion des incidences résiduelles a été transférée à la gestion des opérations.

Cette page est blanche

© AXELOS Limited 2019.

AXELOS® et MSP® sont des marques déposées d'AXELOS Limited.
Le logo spirale d'AXELOS est une marque commerciale d'AXELOS Limited.
La reproduction de ce document requiert l'autorisation d'AXELOS Limited.

Tous droits réservés.

FR_MSP_PRAC_2011_SamplePaper(LX22)_QuestionBk_v1.2.2

Page 27 sur 27