

Option Informatique de gestion

Exemple QRB (question à réponse brève, solutions inclus)

Informations sur l'examen

- Pour chaque problème, le nombre maximal de points que vous pouvez obtenir en cas de bonne réponse est mentionné. Le nombre de points est aussi indicatif du temps nécessaire à la résolution d'un problème (points-minutes).
- Veuillez écrire de façon lisible. Les réponses illisibles ne seront ni corrigées ni évaluées.
- Les corrections que vous apportez à vos réponses doivent être clairement reconnaissables en tant que telles (p. ex. en biffant). Les réponses ambiguës ne seront ni corrigées ni évaluées.
- Pour chaque problème, vous disposez d'un champ de réponse où indiquer votre solution. Les textes ou esquisses qui sortent du champ défini pour votre solution ne seront ni corrigés ni évalués. Si vous devez apporter d'importantes corrections, des feuilles prévues à cet effet se trouvent à la fin du livret d'examen. Le cas échéant, veuillez renvoyer clairement à cette feuille de correction dans le champ de réponse du problème.
- Les indications quant à la forme de la réponse et les limitations définies pour la solution d'un problème (p. ex. «en 3 phrases» ou «5 mots-clés au maximum») doivent être respectées. Les experts ne corrigeront ni n'évalueront les réponses ne respectant pas la forme prescrite ou les réponses supplémentaires, c'est-à-dire que le corrigé débutera par les premiers éléments mentionnés.

Vos réponses doivent se référer concrètement au cas présenté. Si, par exemple, vous devez indiquer des mesures à prendre ou les prochaines étapes à effectuer, des réponses générales telles que «planifier» ou «communiquer» ne suffisent pas.

Etablir un plan de communication de projet

Situation initiale

Vous travaillez dans la division IT d'une société de surveillance et vous devez collaborer au projet «Nouvelle planification de l'affectation du personnel».

Vous disposez à cet effet du mandat de projet (extrait) et de l'organigramme de projet ci-après:

Situation initiale: Comptant à ses débuts 40 employés, la société de surveillance a acquis avec succès de nouveaux mandats au cours des dernières années et emploie aujourd'hui plus de 150 collaborateurs. La planification de l'affectation du personnel s'appuie actuellement sur un tableur mis à jour mensuellement par la division «Planification de l'affectation». Les collaborateurs reçoivent un extrait sur papier de ce programme leur indiquant les services de surveillance à effectuer.

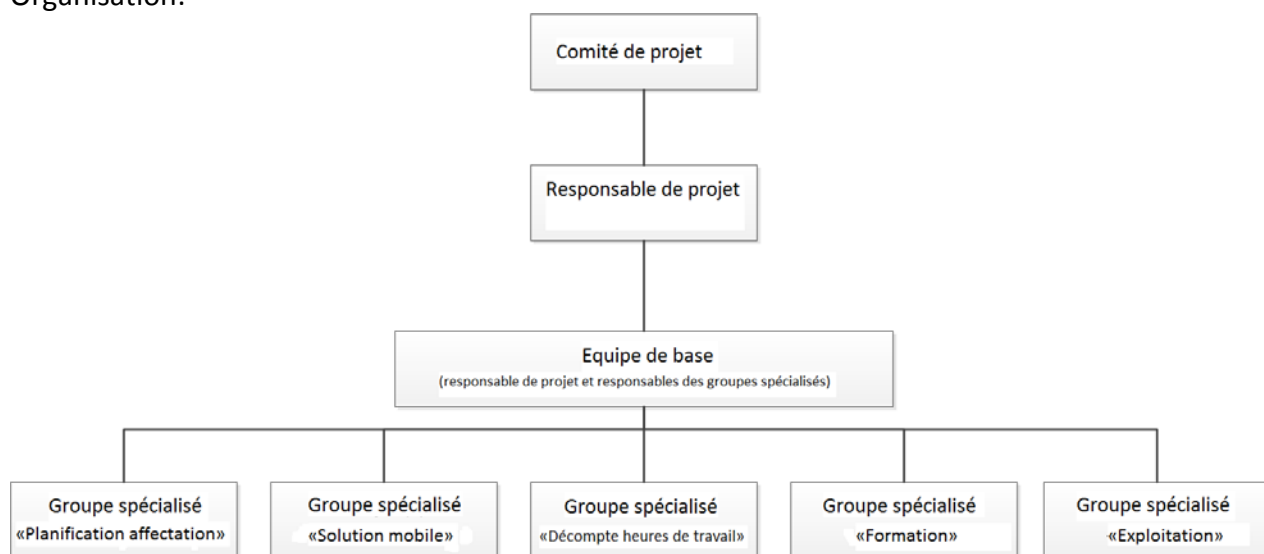
Objectifs: Le projet «Nouvelle planification de l'affectation du personnel» poursuit les principaux objectifs suivants:

- Spécification, évaluation et acquisition d'un système approprié de planification de l'affectation du personnel.
- Soutien informatique optimal pour les collaborateurs chargés de planifier l'affectation du personnel.
- Informations du jour pour l'équipe de surveillance sur smartphones et tablettes.
- L'équipe de surveillance peut, à la fin du service accompli, indiquer les heures effectives effectuées directement dans le système (mandat de surveillance).
- Forte implication des futurs utilisateurs finaux dans le projet (tenue d'une séance de lancement pour les personnes participant directement au projet, informations en continu à tous les futurs utilisateurs).

Planification: Les jalons suivants ont été définis pour le projet:

- Lancement du projet / kick off octobre 2015
- Spécification / Evaluation novembre 2015 - mars 2016
- Réalisation / Paramétrage avril 2016 - septembre 2016
- Introduction / Formation octobre 2016 – novembre 2016
- Remise / Clôture décembre 2016

Organisation:



Risques:

Les principaux risques suivants ont été identifiés:

- L'équipe de surveillance est satisfaite avec les listes actuelles du tableur. Certains craignent que le nouveau système entraîne une charge de travail supplémentaire.
- La disponibilité des collaborateurs des différents groupes spécialisés n'est pas connue.
- Le budget alloué au projet pourrait ne pas être respecté, car les licences logicielles et les paramètres nécessaires pour répondre à nos besoins pourraient revenir plus cher que planifié.

Problème 1					[30 points]
Sur la base des informations contenues dans la situation initiale, établissez un plan de communication de projet clairement structuré en utilisant le tableau du champ de réponse.					
Forme de la réponse					
<ul style="list-style-type: none"> • Indiquez les 5 principaux éléments d'un plan de communication de projet en guise d'intitulé, en-haut des colonnes du tableau. • Désignez 5 types/médias de communication (lignes du tableau) en indiquant les contenus concrets et nécessaires pour le plan de communication de projet en tenant compte de la situation initiale. 					
Champ de réponse					<i>Corrigé (laisser vide)</i>

Remarques concernant le corrigé (laisser vide)

Problème 2

[15 points]

Expliquez pourquoi il est nécessaire d'établir un plan de communication de projet clairement défini dans le cadre du projet «Nouvelle planification de l'affectation du personnel».

Forme de la réponse

- 5 raisons qui indiquent pourquoi un plan de communication de projet est nécessaire dans le cadre de ce projet
- 2 phrases au maximum par raison

Champ de réponse

*Corrigé
(laisser vide)*

Remarques concernant le corrigé (laisser vide)

Solution problème 1				[30 points]
Désignation	Périodicité	Responsable	Participants	Objectifs / Contenu
Kick off meeting	Lancement du projet	Responsable du projet	Equipe de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Situation initiale • Objectifs • Organisation de projet • Planification de projet ou jalons • Structures de communication
Séance du comité de projet, rapport sur l'état d'avancement du projet inclus	Trimestrielle ou à la fin d'une étape	Responsable du projet	Comité de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Etat actuel • Finances • Risques du projet • Décisions • Suite de la procédure
Séance de l'équipe de base	Tous les 15 jours	Responsable du projet	Responsable du projet, responsables des groupes spécialisés	<ul style="list-style-type: none"> • Avancement détaillé du projet • Risques émergents et définition de mesures • Ecart avec le plan de projet • Décisions • Prochaines étapes
Séance des groupes spécialisés	Selon les besoins	Responsables des groupes spécialisés	Membres du groupe spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> • Discussions des prochaines questions de contenu
Roadshow	2x pendant la durée du projet	Responsable du projet	Futurs utilisateurs, personnes intéressées par le projet	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les cercles concernés de l'état d'avancement du projet • Impliquer les collaborateurs dans le projet, dissiper leurs «peurs» • Assurer le suivi de l'information au sein de la société

Instructions pour la notation / Clé de répartition des points

Intitulés du tableau:

Intitulé correct du tableau 1 point

Maximum de 5 points au total pour les intitulés des colonnes du tableau

Contenu du tableau:

Indication d'un type de communication pertinent
correspondant à la situation initiale

1 point

Définition correcte des responsables et des participants

1 point

Indication d'une périodicité appropriée

1 point

Indication adéquate des objectifs/du contenu

2 points

Maximum de 5 points au total par ligne correcte du tableau

Maximum de 25 points au total pour les 5 lignes du tableau

Solution du problème 2

[15 points]

Les réponses ci-après sont possibles (le candidat / la candidate ne doit toutefois en indiquer que 5):

- Echange d'informations réglementé ou moyens de communication clairement réglementés.
- Echange d'informations réglementé et structuré à tous les niveaux de la hiérarchie.
- Optimisation du flux des informations et de la communication.
- Création de transparence et de clarté au sein du projet.
- Même niveau d'information pour tous les collaborateurs.
- Promotion et conduite de la communication grâce à des séances régulières ou à une institutionnalisation des séances.
- Planification des structures de communication et des compétences (quelles séances sont prévues, qui y participe, quels sont les points à l'ordre du jour, ...).
- Condition importante à la réussite du projet (marketing de projet).

Instructions pour la notation / Clé de répartition des points

Raison correcte se référant à la thématique du plan de communication de projet 1 point

Justification pertinente

2 points

Total

max. 15 points