

Les Principes de Management du Système d'Information (ITMP.FR)  
édition 2010

table des matières	
introduction	3
examen	4
barème	9
évaluation	17

A la fin de l'examen vous devez rendre ce document. Il n'est pas autorisé de  
conserver la version papier de l'examen ni tout autre document.

EXIN International B.V.  
Examination Institute for Information Science  
Janssoenborch, Hoog Catharijne  
Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht  
BP 19147, 3501 DC Utrecht  
Pays-Bas  
Téléphone +31 30 234 48 25  
Fax +31 30 231 59 86  
E-mail [info@exin.nl](mailto:info@exin.nl)  
Internet [www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)

CMMI® is a registered trade mark of Carnegie Mellon University.

CobiT™ is a registered trade mark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

ITIL® is a registered trade mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

PMBOK® is a registered trade mark of the Project Management Institute, Inc. which is registered in the United States and other nations.

PRINCE2® is a registered trademark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

Six Sigma® is a registered trade mark and service mark of Motorola, Inc.

The EFQM Excellence Model is a registered trademark of EFQM.

Val IT® is a registered trade mark of the IT Governance Institute.

## Introduction

Ceci est un exemple d'examen Les Principes de Management du Système d'Information (ITMP.FR).

Cet examen consiste en 20 questions à choix multiples. Chaque question à choix multiple comporte un certain nombre de réponses possibles dont seulement une est correcte.

Le maximum de points qui peut être obtenu lors de l'examen est de 20. Chaque réponse correcte rapporte un point. Si vous obtenez 20 points ou plus vous réussissez votre examen.

Le temps alloué lors de l'examen est de 30 minutes.

Tous les droits sur cette documentation sont réservés.

Bonne chance!

## Examen

1 de 20

Dans quel domaine ITIL<sup>®</sup> et ISO/IEC 20000 sont-ils utilisés ?

- A. La création et évolution d'un composant SI
- B. La création et garantie d'un service SI
- C. La gouvernance du SI
- D. Pilotage d'activité

2 de 20

Qu'est-ce qu'un produit ?

- A. Le résultat d'activités ou processus
- B. Un moyen de fournir de la valeur à un client
- C. Un objet dont la vente permet de générer un revenu

3 de 20

Quel référentiel conseille de traiter les points clés suivants ?

- 1- S'assurer de l'alignement entre les objectifs IT et Métiers de l'entreprise
- 2- Contrôler la mise en œuvre effective des décisions associées

- A. CobiT<sup>TM</sup>
- B. eSCM
- C. ITIL<sup>®</sup>
- D. Val IT<sup>®</sup>

4 de 20

Quelle affirmation illustre un avantage important d'ISO/IEC 20000 ?

- A. L'organisation peut être certifiée selon un standard internationalement reconnu
- B. Les managers du SI de l'organisation peuvent être certifiés selon ce standard internationalement reconnu
- C. Les responsables de projet de l'organisation peuvent être certifiés selon ce standard internationalement reconnu
- D. Tout le personnel de l'organisation peut être certifié selon ce standard internationalement reconnu

5 de 20

Quels sont les 3 piliers du système de gestion de ISO/IEC 20000 ?

- A. Responsabilité des employés, contrôle de processus, gestion du SI
- B. Responsabilité des directions, exigence de la documentation, des compétences/sensibilisation et formation
- C. Responsabilité des managers de la ligne hiérarchique, contrôle de programme, gestion de la connaissance
- D. Responsabilité du CEO, contrôlé de projet, gestion des risques

6 de 20

Quel avantage important procure la certification ISO 27001 ?

- A. Faire preuve de conformité aux lois et réglementations
- B. Faire preuve d'une orientation client
- C. Faire preuve d'un contrôle des fournisseurs
- D. Prouver sa situation financière

7 de 20

Quelle méthode couvre les domaines suivants : la gouvernance de la valeur, la gestion de portefeuille et la gouvernance des investissements ?

- A. ISO 14000
- B. ISO 9001
- C. ITIL
- D. Val IT

8 de 20

Quel avantage présente un déploiement progressif des processus ?

- A. Aucun, c'est une perte de temps
- B. Cela permet de focaliser sur les processus critiques
- C. Cela permet de répartir les frais

9 de 20

Comment le management devrait-il être organisé pour faciliter l'amélioration continue ?

- A. Un management de la qualité devrait être mis en place pour superviser la ligne hiérarchique
- B. Un management des processus devrait être mis en place en complément de la ligne hiérarchique établie
- C. Un management des processus devrait remplacer la ligne hiérarchique établie

10 de 20

A quels processus du SI EFQM est-il le mieux adapté ?

- A. Acheter et gérer la logistique
- B. Piloter les objectifs et gérer le personnel
- C. Piloter les opérations et maîtriser les risques

11 de 20

Quel est le domaine d'application de PMBOK® ?

- A. Le management des ressources humaines
- B. Les projets d'implémentation du SI
- C. Tous les changements majeurs dans une organisation
- D. Toute activité dans le cadre d'un projet

12 de 20

« Une série de processus, composants et techniques convenant à des projets de toutes tailles et sur toutes sortes de sujets ». De quel référentiel est-il question ?

- A. CMMI®
- B. CobiT™
- C. ITIL®
- D. PRINCE2®

13 de 20

Quel modèle s'adapte le mieux au Sourcing ?

- A. eSCM
- B. ITIL®
- C. ISO 20000
- D. PRINCE2®

14 de 20

Qu'est-ce qui détermine les services, produits et niveaux de services ?

- A. La direction
- B. La satisfaction client
- C. Les coûts

15 de 20

Que représente le P dans la boucle PDCA ?

- A. Planifier
- B. Procédure
- C. Projet
- D. Processus

16 de 20

Qu'est-il conseillé pour assurer la valeur attendue à risques maîtrisés ?

- A. La limitation du nombre d'utilisateurs
- B. La maîtrise de bout en bout du système d'information
- C. Un processus
- D. Un service

17 de 20

Qu'est ce qui fait partie des activités du premier domaine de reconnaissance de PMBOK® : gestion de l'intégration du projet ?

- A. Créer une équipe
- B. Définir le périmètre d'application
- C. Diffuser l'information sur le projet
- D. Estimer les coûts du projet

18 de 20

A l'aide de ISO 9001, qu'est-il possible de certifier ?

- A. Le système de management
- B. Les employés d'une entité
- C. Les projets

19 de 20

En quoi la gestion des risques est-elle un levier à la gestion des processus ?

- A. Le responsable des risques est toujours responsable des processus pour éviter les erreurs lors de la création de nouveaux processus
- B. Chaque risque entraîne la création d'un nouveau processus
- C. L'évaluation et le contrôle des risques sont des éléments clés lors de la définition des exigences auxquelles les processus doivent répondre
- D. Après l'analyse de risque la maîtrise des processus n'est plus nécessaire

20 de 20

Quel est l'aspect principal de la gestion du SI qui distingue ITIL® V3 de ITIL® V2 ?

- A. Selon ITIL® V3 la boucle d'amélioration est centrale
- B. Selon ITIL® V3 la gestion du SI est organisée en processus
- C. Selon ITIL® V3 le processus de la gestion des incidents joue le rôle le plus important
- D. Selon ITIL® V3 des propriétaires sont désignés pour chaque processus



## Barème

1 de 20

Dans quel domaine ITIL<sup>®</sup> et ISO/IEC 20000 sont-ils utilisés ?

- A. La création et évolution d'un composant SI
- B. La création et garantie d'un service SI
- C. La gouvernance du SI
- D. Pilotage d'activité

- A. Incorrect. ITIL<sup>®</sup> et ISO/IEC 20000 sont utilisés dans le domaine de la création et garantie d'un service.
- B. Correct. ITIL<sup>®</sup> et ISO/IEC 20000 sont utilisés dans le domaine de la création et garantie d'un service.
- C. Incorrect. ITIL<sup>®</sup> et ISO/IEC 20000 sont utilisés dans le domaine de la création et garantie d'un service.
- D. Incorrect. ITIL<sup>®</sup> et ISO/IEC 20000 sont utilisés dans le domaine de la création et garantie d'un service.

2 de 20

Qu'est-ce qu'un produit ?

- A. Le résultat d'activités ou processus
- B. Un moyen de fournir de la valeur à un client
- C. Un objet dont la vente permet de générer un revenu

- A. Correct. Un produit est le résultat d'activités ou processus.
- B. Incorrect. C'est la définition d'un service.
- C. Incorrect. Un produit est le résultat d'activités ou processus.

3 de 20

Quel référentiel conseille de traiter les points clés suivants ?

- 1- S'assurer de l'alignement entre les objectifs IT et Métiers de l'entreprise
- 2- Contrôler la mise en œuvre effective des décisions associées

- A. CobiT™
- B. eSCM
- C. ITIL®
- D. Val IT®

- A. Correct. COBIT conseille de traiter ces points clés.
- B. Incorrect. COBIT conseille de traiter ces points clés.
- C. Incorrect. COBIT conseille de traiter ces points clés.
- D. Incorrect. COBIT conseille de traiter ces points clés.

4 de 20

Quelle affirmation illustre un avantage important d'ISO/IEC 20000 ?

- A. L'organisation peut être certifiée selon un standard internationalement reconnu
- B. Les managers du SI de l'organisation peuvent être certifiés selon ce standard internationalement reconnu
- C. Les responsables de projet de l'organisation peuvent être certifiés selon ce standard internationalement reconnu
- D. Tout le personnel de l'organisation peut être certifié selon ce standard internationalement reconnu

- A. Correct. L'organisation peut se profiler grâce à cette certification.
- B. Incorrect. ISO/IEC 20000 est une certification d'organisation non de personne.
- C. Incorrect. ISO/IEC 20000 est une certification d'organisation non de personne.
- D. Incorrect. ISO/IEC 20000 est une certification d'organisation non de personne.

5 de 20

Quels sont les 3 piliers du système de gestion de ISO/IEC 20000 ?

- A. Responsabilité des employés, contrôle de processus, gestion du SI
- B. Responsabilité des directions, exigence de la documentation, des compétences/sensibilisation et formation
- C. Responsabilité des managers de la ligne hiérarchique, contrôle de programme, gestion de la connaissance
- D. Responsabilité du CEO, contrôlé de projet, gestion des risques

- A. Incorrect. Les directions sont responsables.
- B. Correct. Les directions sont responsables, les documents sont contrôlés, les compétences du management sont primordiales.
- C. Incorrect. Les directions sont responsables.
- D. Incorrect. Les directions sont responsables.

6 de 20

Quel avantage important procure la certification ISO 27001 ?

- A. Faire preuve de conformité aux lois et réglementations
- B. Faire preuve d'une orientation client
- C. Faire preuve d'un contrôle des fournisseurs
- D. Prouver sa situation financière

- A. Correct. ISO 27001 évalue la conformité à la législation et des réglementations.
- B. Incorrect. Ce n'est pas particulier à ISO 27001.
- C. Incorrect. Ce n'est pas particulier à ISO 27001.
- D. Incorrect. Ce n'est pas particulier à ISO 27001.

7 de 20

Quelle méthode couvre les domaines suivants : la gouvernance de la valeur, la gestion de portefeuille et la gouvernance des investissements ?

- A. ISO 14000
- B. ISO 9001
- C. ITIL
- D. Val IT

- A. Incorrect. Val IT couvre ces domaines.
- B. Incorrect. Val IT couvre ces domaines.
- C. Incorrect. Val IT couvre ces domaines.
- D. Correct. Val IT couvre ces domaines.

8 de 20

Quel avantage présente un déploiement progressif des processus ?

- A. Aucun, c'est une perte de temps
- B. Cela permet de focaliser sur les processus critiques
- C. Cela permet de répartir les frais

- A. Incorrect. Cela permet de focaliser sur les processus critiques.
- B. Correct. Cela permet de focaliser sur les processus critiques.
- C. Incorrect. Cela permet de focaliser sur les processus critiques.

9 de 20

Comment le management devrait-il être organisé pour faciliter l'amélioration continue ?

- A. Un management de la qualité devrait être mis en place pour superviser la ligne hiérarchique
- B. Un management des processus devrait être mis en place en complément de la ligne hiérarchique établie
- C. Un management des processus devrait remplacer la ligne hiérarchique établie

- A. Incorrect. Un management des processus devrait compléter la ligne hiérarchique établie
- B. Correct. Un management des processus devrait compléter la ligne hiérarchique établie.
- C. Incorrect. Un management des processus devrait compléter la ligne hiérarchique établie.

10 de 20

A quels processus du SI EFQM est-il le mieux adapté ?

- A. Acheter et gérer la logistique
- B. Piloter les objectifs et gérer le personnel
- C. Piloter les opérations et maîtriser les risques

- A. Incorrect. Il s'agit de « piloter les objectifs et gérer le personnel ».
- B. Correct. Il s'agit de « piloter les objectifs et gérer le personnel ».
- C. Incorrect. Il s'agit de « piloter les objectifs et gérer le personnel ».

11 de 20

Quel est le domaine d'application de PMBOK® ?

- A. Le management des ressources humaines
- B. Les projets d'implémentation du SI
- C. Tous les changements majeurs dans une organisation
- D. Toute activité dans le cadre d'un projet

- A. Incorrect. PMBOK ne se limite pas aux projets dans le cadre des ressources humaines.
- B. Incorrect. PMBOK ne se limite pas aux projets du SI.
- C. Incorrect. PMBOK est aussi adapté aux changements mineurs.
- D. Correct. PMBOK peut être utilisé pour toute activité dans le cadre d'un projet.

12 de 20

« Une série de processus, composants et techniques convenant à des projets de toutes tailles et sur toutes sortes de sujets ». De quel référentiel est-il question ?

- A. CMMI®
- B. CobiT™
- C. ITIL®
- D. PRINCE2®

- A. Incorrect. Il s'agit de la description de PRINCE2.
- B. Incorrect. Il s'agit de la description de PRINCE2.
- C. Incorrect. Il s'agit de la description de PRINCE2.
- D. Correct. Il s'agit bien de la description de PRINCE2.

13 de 20

Quel modèle s'adapte le mieux au Sourcing ?

- A. eSCM
- B. ITIL®
- C. ISO 20000
- D. PRINCE2®

- A. Correct. eSCM est le mieux adapté au sourcing.
- B. Incorrect. ITIL est mieux adapté pour la création et garantie d'un service.
- C. Incorrect. ITIL est mieux adapté pour la création et garantie d'un service.
- D. Incorrect. PRINCE2 est mieux adapté pour créer et faire évoluer un constituant SI.

14 de 20

Qu'est-ce qui détermine les services, produits et niveaux de services ?

- A. La direction
- B. La satisfaction client
- C. Les coûts

- A. Incorrect. C'est la satisfaction client.
- B. Correct. C'est la satisfaction client.
- C. Incorrect. C'est la satisfaction client.

15 de 20

Que représente le P dans la boucle PDCA ?

- A. Planifier
- B. Procédure
- C. Projet
- D. Processus

- A. Correct. Le P représente « planifier ».
- B. Incorrect. Le P représente « planifier ».
- C. Incorrect. Le P représente « planifier ».
- D. Incorrect. Le P représente « planifier ».

16 de 20

Qu'est-il conseillé pour assurer la valeur attendue à risques maîtrisés ?

- A. La limitation du nombre d'utilisateurs
- B. La maîtrise de bout en bout du système d'information
- C. Un processus
- D. Un service

- A. Incorrect. La maîtrise de bout en bout du système d'information permet de « fournir la valeur attendue à risques maîtrisés ».
- B. Correct. La maîtrise de bout en bout du système d'information permet de fournir la valeur attendue à risques maîtrisés.
- C. Incorrect. La maîtrise de bout en bout du système permet de fournir la valeur attendue à risques maîtrisés.
- D. Incorrect. La maîtrise de bout en bout du système permet de fournir la valeur attendue à risques maîtrisés.

17 de 20

Qu'est ce qui fait partie des activités du premier domaine de reconnaissance de PMBOK® : gestion de l'intégration du projet ?

- A. Créer une équipe
- B. Définir le périmètre d'application
- C. Diffuser l'information sur le projet
- D. Estimer les coûts du projet

- A. Incorrect. C'est une activité de la gestion des ressources humaines.
- B. Correct. Définir le périmètre d'application du projet est une activité de la gestion de l'intégration du projet.
- C. Incorrect. C'est une activité de la gestion de la communication.
- D. Incorrect. C'est une activité de la gestion des couts.

18 de 20

A l'aide de ISO 9001, qu'est-il possible de certifier ?

- A. Le système de management
- B. Les employés d'une entité
- C. Les projets

- A. Correct. ISO 9001 permet de certifier le système de management.
- B. Incorrect. ISO 9001 permet de certifier le système de management.
- C. Incorrect. ISO 9001 permet de certifier le système de management.

19 de 20

En quoi la gestion des risques est-elle un levier a la gestion des processus ?

- A. Le responsable des risques est toujours responsable des processus pour éviter les erreurs lors de la création de nouveaux processus
- B. Chaque risque entraine la création d'un nouveau processus
- C. L'évaluation et le contrôle des risques sont des éléments clé lors de la définition des exigences auxquelles les processus doivent répondre
- D. Après l'analyse de risque la maitrise des processus n'est plus nécessaire

- A. Incorrect. L'évaluation et le contrôle des risques sont des éléments clés lors de la définition des processus.
- B. Incorrect. L'évaluation et le contrôle des risques sont des éléments clés lors de la définition des processus.
- C. Correct. L'évaluation et le contrôle des risques sont des éléments clés lors de la définition des processus.
- D. Incorrect. L'évaluation et le contrôle des risques sont des éléments clés lors de la définition des processus.

Quel est l'aspect principal de la gestion du SI qui distingue ITIL® V3 de ITIL® V2 ?

- A. Selon ITIL® V3 la boucle d'amélioration est centrale
  - B. Selon ITIL® V3 la gestion du SI est organisée en processus
  - C. Selon ITIL® V3 le processus de la gestion des incidents joue le rôle le plus important
  - D. Selon ITIL® V3 des propriétaires sont désignés pour chaque processus
- 
- A. Correct. Le cycle d'amélioration continue joue un rôle central selon ITIL® V3.
  - B. Incorrect. Ceci n'est pas spécifique à ITIL® V3.
  - C. Incorrect. La gestion d'incident ne joue pas un rôle plus important que les autres processus.
  - D. Incorrect. Ceci n'est pas spécifique à ITIL® V3.



## Évaluation

Le tableau ci-dessous indique les bonnes réponses aux questions de cet exemple d'examen.

numéro	réponse	points
1	B	1
2	A	1
3	A	1
4	A	1
5	B	1
6	A	1
7	D	1
8	B	1
9	B	1
10	B	1
11	D	1
12	D	1
13	A	1
14	B	1
15	A	1
16	B	1
17	B	1
18	A	1
19	C	1
20	A	1