**Université Mohammed V de Rabat**

**Faculté des sciences Rabat**

**Master En Informatique**

**Spécialité Traitement Intelligent des Systèmes**

**Module : Coaching et Management Stratégique.**

**Coefficient : 2**

**Examen 2ème Semeste : QCM**

**03-07-21**

**Durée : 1h00**

**Documents non-autorisés**

**Calculatirce autorisée**

**Année universitaire**: **2020-2021.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom** | **Prénom** | **Type de Master** |
| SADIKI | Sahar | FI |

**Envoyer la copieà l’adresse suivrante** : [mohamedhalim.sbaa@gmail.com](mailto:mohamedhalim.sbaa@gmail.com) **avant 10h00 Heure Maroc**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Note sur 20** |
| **Coaching** |  |
| **Management Stratégique** |  |

**Règles de notation :**

1. Une bonne réponse : 1 point.
2. Pas de réponse ou mauvaise réponse: 0 point.
3. De Q1 à Q20 : Coaching.
4. De Q21 à Q40 : Management stratégique.

**Coaching**

1. Qu’est-ce qu’un problème ? :
   1. C’est l’écart entre la situation actuelle et la situation souhaitée.
   2. C’est la mise en place des plans d’actions pour limiter le gap entre la situation actuelle et la situation souhaitée.
   3. C’est l’écart suite à l’implémentation des plans de redressement.
   4. C’est la réponse a-b-c.
2. Les problèmes génèrent plusieurs impacts :
   1. Satisfaction client
   2. Mauvaise image de marque.
   3. Efficience.
   4. Bonne communication.
3. Que signifie la méthode S-O-R-A-C
   1. Situer – Observer-Restructurer-Agir-Contrôler.
   2. Situer – Observer-Restructurer-Action-Contrôler.
   3. Situer – Observer-Restructurer-Agir-Confectionner.
   4. Situer – Observer-Réfléchir-Agir-Contrôler.
4. Dans la gestion des problèmes la méthodologie sert à
   1. Raisonner à partir des faits.
   2. Identifier les causes réelles.
   3. Chercher la facilité.
   4. Développer une approche participative et experte.
5. Les raisons du management du changement sont:
   1. Gap entre le fonctionnement de l’entreprise et sa finalité.
   2. Adéquation entre le fonctionnement de l’entreprise et ses finalités
   3. Le besoin de s’adapter aux contraintes des environnements.
   4. Adaptation au risque potentiel exogène du changement.
6. Les types comportementaux de changement :
   1. Passif
   2. Proactif
   3. Opposant
   4. Opportuniste
7. Les types de résistance aux changements
   1. Je ne veux pas, je ne peux pas, je ne sais pas.
   2. Avoir, devoir, pouvoir.
   3. Savoir, vouloir, pourvoir.
   4. Savoir, vouloir, pouvoir.
8. Le risque est mesuré par:
   1. Sa probabilité.
   2. Son occurrence.
   3. Son impact.
   4. Sa gestion.
9. Définition du risque
   1. Le risque découle de la certitude inhérente à toute action ou activité et pouvant avoir un impact sur la réalisation des objectifs, des résultats et des avantages (du projet)
   2. Le risque découle de la certitude inhérente à toute action ou activité et sans impact sur la réalisation des objectifs, des résultats et des avantages (du projet)
   3. Le risque découle de l’incertitude inhérente à toute action ou activité et pouvant avoir un impact sur la réalisation des objectifs, des résultats et des avantages (du projet)
   4. Le risque découle de l’incertitude inhérente à toute action ou activité et sans impact sur la réalisation des objectifs, des résultats et des avantages (du projet)
10. Le cycle de la gestion des risques:
    1. Identifier – Evaluer – Répondre - Suivre.
    2. Identifier – Extraire – Répondre - Suivre.
    3. Identifier – Extraire – Reproduire - Suivre.
    4. Identifier – Extraire – Réévaluer - Suivre.
11. Quels sont les éléments qui interviennent dans la mesure du risque
    1. Evénement – Probabilité.
    2. Impact – Evènement.
    3. Cause – Effet.
    4. Impact – Probabilité.
12. La Typologie des risques selon FERMA (Federation of European Risk Management Associations) .
    1. Les risques peuvent être d’origine interne.
    2. Les risques peuvent être d’origine externe.
    3. Les risques peuvent être d’origine interne et externe.
    4. Permet de visualiser l’interdépendance des risques.
13. Dans une TMA il faut définir les SLA, cela consiste à positionner des exigences en termes :
    1. Cadrage – pilotage - qualité.
    2. Performance – pilotage - qualité.
    3. Cadrage – service - qualité.
    4. cadrage – Livrable - Test.
14. Le plan d’assurance qualité contient entres autres :
    1. Périmètre pris en charge.
    2. Gouvernance.
    3. Processus de fonctionnement avec la TMA.
    4. Processus d’escalade.
15. La maintenance évolutive :
    1. Doit prendre en compte les évolutions fonctionnelles émises à partir des besoins des utilisateurs fonctionnels du client.
    2. Doit prendre en compte la gestion des problèmes émise à partir des besoins des utilisateurs fonctionnels du client et décrites dans les Spécifications validées par le client et conformément au processus de maintenance évolutive qui sera décrit dans le plan d’assurance qualité
    3. Doit prendre en compte les évolutions fonctionnelles émises à partir des besoins des utilisateurs fonctionnels du client et décrites dans les Spécifications validées par le client et conformément au processus de maintenance évolutive qui sera décrit dans le plan d’assurance qualité
    4. Doit prendre en compte les évolutions fonctionnelles émises à partir des besoins des utilisateurs fonctionnels du client et décrites dans les Spécifications et conformément au processus de maintenance évolutive qui sera décrit dans le plan d’assurance qualité
16. La maintenance adaptative :
    1. Doit corriger le Domaine Applicatif, à périmètre fonctionnel constant à des évolutions de son environnement technique - installation d’une nouvelle version de Logiciel de base ou applicatif - ou organisationnel.
    2. Doit adapter le Domaine Applicatif, à périmètre fonctionnel constant à des évolutions de son environnement technique - installation d’une nouvelle version de Logiciel de base ou applicatif - ou organisationnel.
    3. Doit adapter le Domaine Applicatif, hors périmètre fonctionnel constant à des évolutions de son environnement technique - installation d’une nouvelle version de Logiciel de base ou applicatif - ou organisationnel.
    4. Doit adapter le Domaine Applicatif, hors périmètre fonctionnel constant à des évolutions mineures de son environnement technique - installation d’une nouvelle version de Logiciel de base ou applicatif - ou organisationnel.
17. La maintenance corrective concerne :
    1. la correction des incidents survenus sur le Système, et correspond donc à des modifications conformes aux spécifications fonctionnelles et techniques, pour le rendre conforme à ces mêmes spécifications.
    2. la correction des incidents survenus sur le Système, et correspond donc à des modifications non conformes aux spécifications fonctionnelles et techniques, pour ne pas le rendre conforme à ces mêmes spécifications.
    3. la correction des incidents survenus sur le Système, et correspond donc à des modifications conformes aux spécifications fonctionnelles non validées et techniques, pour le rendre conforme à ces mêmes spécifications.
    4. la correction des incidents survenus sur le Système, et correspond donc à des modifications non conformes aux spécifications fonctionnelles et techniques, pour le rendre conforme à ces mêmes spécifications.
18. La maintenance curative consiste à :
    1. remonter à l'origine de l'incident hors périmètre applicatif pour en détecter les causes de son déclenchement ou/et les facteurs le favorisant et procéder à leur éradication de telle manière à assurer la non reproduction de l'Anomalie dans des conditions d'exploitation similaires.
    2. remonter à l'origine de l'incident dans le périmètre applicatif pour en détecter les causes de son déclenchement ou/et les facteurs le favorisant et procéder à leur éradication de telle manière à assurer la non reproduction de l'Anomalie dans des conditions d'exploitation similaires.
    3. remonter à l'origine de l'incident dans le périmètre applicatif hors scope contractuel pour en détecter les causes de son déclenchement ou/et les facteurs le favorisant et procéder à leur éradication de telle manière à assurer la non reproduction de l'Anomalie dans des conditions d'exploitation similaires.
    4. remonter à l'origine de l'incident pour en détecter les causes de son déclenchement ou/et les facteurs le favorisant et procéder à leur éradication de telle manière à assurer la non reproduction de l'Anomalie dans des conditions d'exploitation similaires.
19. La maintenance préventive à consiste à :
    1. mener des actions permettant de pérenniser, d’optimiser et de fiabiliser les applications relevant du périmètre de la TMA, Elle implique des actions de prévention destinées à protéger le Système des risques d’Anomalies ou de dysfonctionnement dont la nature est prévisible.
    2. mener des actions permettant de pérenniser, d’optimiser et de fiabiliser les applications ne relevant pas du périmètre de la TMA, Elle implique des actions de prévention destinées à protéger le Système des risques d’Anomalies ou de dysfonctionnement dont la nature est prévisible.
    3. mener des actions permettant de pérenniser, d’optimiser et de fiabiliser les applications relevant du périmètre de la TMA, Elle implique des actions de correction destinées à protéger le Système des risques d’Anomalies ou de dysfonctionnement dont la nature est prévisible.
    4. mener des actions permettant de pérenniser, d’optimiser et de fiabiliser les applications hors périmètre de la TMA, Elle implique des actions de correction et d’évolution destinée à protéger le Système des risques d’Anomalies ou de dysfonctionnement dont la nature est prévisible.
20. Les informations importantes pour le cadrage d’une TMA :
    1. Technologie.
    2. SLA.
    3. Périmètre fonctionnel.
    4. Nombre de ligne de code.

**Management Stratégique : Opérations**

Dans cette partie, vous utilisez les informations ci-dessous :

* Abaques :



* SLA :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Niveau | Prise en charge | Correction Finale |
| 1 | 2 heures ouvrées | 6 heures ouvrées |
| 2 | 4 heures ouvrées | 3 jours ouvrés |
| 3 | 1 jour ouvré | 5 jours ouvrés |

* + Le T0 pour la prise en charge et la correction finale : est le même.
* Jours ouvrés du Lundi au Vendredi.
* Heure ouvrée : 8h 18h
* 1 JO = 10 heures
* Astreintes :
  + Samedi : \*1,5
  + Dimanche jour férié : \*2
* 1 ETP (Equivalent temps plein) = 220 jours

1. Quel est le coefficient d’abaque pour la maintenance évolutive :
   1. 2,6.
   2. 2.
   3. 2,40.
   4. 2,63.
2. Quelle est la charge des tests d’intégration pour une évolution dont DTU = 50 jH.
   1. 20 JH.
   2. 21 JH.
   3. 19 JH.
   4. 5 JH.
3. Quelle est la charge du support VABF et VSR pour une évolution dont DTU = 50 jH.
   1. 25,5 JH.
   2. 5 JH.
   3. 20 JH.
   4. 25 JH.
4. Une anomalie niveau 1 loguée sur l’outil de ticketing à 8h, retournée chez le client à 9h ensuite réaffectée à 10h, je dois livrer la correction finale à
   1. 14h00.
   2. 15h00.
   3. 16h00.
   4. 17h00.
5. La charge DTU d’une évolution est de 50 jH le TJM = 350 € , le coût de l’équipe pour une marge de 35% doit être :
   1. 42 000,0 €.
   2. 27 300,5 €.
   3. 27 300,0 €.
   4. 42 300,0 €.
6. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le nombre de ETP vendu est :
   1. 5,54 ETP.
   2. 5 ETP.
   3. 5,45 ETP.
   4. 6 ETP.
7. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le nombre de ressources vendues est :
   1. 5.
   2. 6.
   3. 5,5.
   4. 6,5.
8. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le TJM = 300 € le CJM= 280 € la marge du projet pour 4 ETP au niveau du coût est :
   1. 31,56%.
   2. 30,56%.
   3. 31,60%.
   4. 31,66%.
9. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le TJM = 300 € le CJM= 280 €, le risque sur le changement de scope est 150K€ la Marge projet pour 4 ETP au niveau du coût est:
   1. 10,11%.
   2. -10,11%.
   3. -11,11%.
   4. 11,11%.
10. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le TJM = 300 € le CJM= 280 €, le risque sur le changement de scope est de 150K€, nous avons consommer 60% de la provision des risques calculer La marge projet pour 4 ETP au niveau du coût
    1. 5,65%.
    2. 6,65%.
    3. 5,56%.
    4. 6,56%.
11. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le TJM = 300 € le CJM= 280 €, le coût prévu pour la documentation + Management + Qualité (productivité =0,9)
    1. 18 000€.
    2. 16 900€.
    3. 18 900€.
    4. 19 900€.
12. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le TJM = 300 € le CJM= 280 €, le prix de vente des tests d’intégration :
    1. 65K€.
    2. 60K€.
    3. 50K€.
    4. 56K€.
13. Dans le cadre d’un projet important (DTU=500jH) le TJM = 300 € le CJM= 280€ calculer la marge pour la phase garantie sachant que vous avez utilisé ¼ de ressource durant 12 mois
    1. -5%.
    2. -15%
    3. -105%
    4. -100%
14. Pour une charge globale d’une évolution de 264 JH combien de ETP pour la phase spécification :
    1. 1ETP.
    2. 0,75 ETP
    3. 0,25 ETP.
    4. 0,15 ETP.
15. Pour un scope applicatif contenant Application A avec 50 anomalies B avec 100 anomalies C avec 150 anomalies le prix du forfait sera (pour un TJM=200€, productivité Année 1 =0,98 année2 0,88 année 3 0,8 le budget global pour l’application A
    1. 26600€.
    2. 26800€.
    3. 26400€.
    4. 26200€.
16. Pour un scope applicatif contenant Application A avec 50 anomalies B avec 100 anomalies C avec 150 anomalies le prix du forfait sera (pour un TJM=200€, productivité Année 1 =0,98 année2 0,88 année 3 0,8 le budget global pour l’application B
    1. 53202€.
    2. 53200€.
    3. 53002€.
    4. 53000€.
17. le nombre ETP pour une évolution dont DTU=150 JH sans VABF VSR et Garantie est :
    1. 1,26 ETP.
    2. 1,28 ETP.
    3. 1,20 ETP.
    4. 1,24 ETP.
18. Le client a décidé de commander un ETP durant 6 mois pour le support pour une évolution charge globale 360 jH calculer la charge globale de la prestation
    1. 470,0JH.
    2. 470,5JH.
    3. 660,0JH.
    4. 600,0JH.
19. Pour une évolution de charge DTU = 150 jH une anomalie fonctionnelle a généré 100jH de charge de plus, calculer la marge du projet sachant que CJM=220€ TJM=300€ productivité = 0,8 :
    1. 20,06%.
    2. 20,66%.
    3. 20,96%.
    4. 20,00%.
20. Pour la même évolution de charge DTU = 150 jH une autre anomalie fonctionnelle a généré 250jH de charge de plus calculer la marge du projet sachant que CJM=220€ TJM=300€ productivité = 0,8 :
    1. 9,59%.
    2. -9,00%.
    3. -9,95%.
    4. -9,59%.

**FIN du QCM**

***« CROYEZ EN VOS RÊVES ET ILS SE RÉALISERONT PEUT-ÊTRE. CROYEZ EN VOUS ET ILS SE RÉALISERONT SÛREMENT. »* Martin Luther King**

**Je vous souhaite d’agréables vacances**

**RDV en Master 2 😊**