

Remarque générale :

Il s'agissait de la 4^e session d'épreuves du titre ASCOM.

Les taux de réussite aux 4 unités s'échelonnent de 74 % (Unité 3) à 50 % (Unité 2), avec un taux moyen de réussite de 65 %.

Les résultats sont analysés ci-dessous, accompagnés de quelques conseils.

Unité 1 - Présentation de supports de communication

Relais de l'Anjou

Réalisation d'un document d'information et d'une page de présentation d'offres sous forme de tableaux

(fichiers de données et d'images fournis) – Création d'un formulaire

Cette épreuve, validée par 71 % des candidats, n'appelle pas de remarques particulières, sinon que **plus de la moitié des candidats ne savent pas mettre en œuvre la fonction « Formulaire »**.

Les échecs sont dûs essentiellement :

- au non-respect des consignes de travail (réalisation de diaporama)
- à une saisie défectueuse (frappe, ponctuation, majuscules) ; les candidats doivent avoir à l'esprit que la **qualité de la saisie est la base indispensable** à toute production professionnelle.

[Consulter les critères d'évaluation](#)

Unité 2

Communication professionnelle écrite – Présentation et rédaction de documents

Société MagicLine, centre sportif aquatique

à partir d'un support papier et de consignes orales : réalisation d'une lettre destinée aux adhérents du centre – conception d'un bulletin-réponse – rédaction d'un prospectus

50 % des candidats ont réussi cette épreuve qui se révèle présenter le plus de difficultés.

Les échecs tiennent à la fois à une mauvaise compréhension/notation des consignes orales et à des difficultés rédactionnelles :

- Pour la réalisation de la lettre, les candidats disposaient d'une fiche de présentation du centre complétée par des consignes orales. L'ordonnancement des informations et le « ton » ont été la plupart du temps inadaptés à la situation.
- Le bulletin-réponse devait être cohérent avec les informations fournies dans la lettre. Il devait non seulement comporter les rubriques permettant d'identifier l'adhérent, mais lui permettre de répondre précisément à l'offre qui lui était faite.
- Le prospectus a semble-t-il désorienté les candidats : il s'agissait de concevoir un document destiné à être affiché, et donc synthétique.

[Consulter les critères d'évaluation](#)

Unité 3	
Fonctions de base d'un ordinateur – Information et communication sur internet	
Gestion d'une salle de ventes <i>Questions sur connaissance de base d'un ordinateur et accès internet – Compétences pratiques (organisation des données – arborescence)</i>	
85 % des candidats ont réussi cette épreuve. Celle-ci a pour objet de vérifier qu'en situation professionnelle les candidats sauront organiser leurs données, les protéger en termes de sauvegarde et de confidentialité. Ils doivent également savoir comment procéder pour se documenter efficacement sur internet. Des éléments de culture informatique de base sont également exigés (capacités de stockage, nature des fichiers, évolutions des matériels et des pratiques professionnelles, etc.). Quelques erreurs à signaler : • Méconnaissance des tailles moyennes des différents fichiers (texte, photos, vidéos) et les besoins de stockage correspondants. • Rôle et fonctions des différents logiciels (ex : Internet Explorer ou Outlook définis comme systèmes d'exploitation) et supports de stockage (clé USB, carte SD, disque dur, etc.). • Vocabulaire (ex : webmail confondu avec chat).	
Consulter les critères d'évaluation	

Unité 4	
Production de documents commerciaux, tableaux chiffrés, graphiques	
Beauté Magique <i>Mettre à jour les données de la société dans le logiciel de gestion commerciale – Saisir une chaîne documentaire – Editer des documents</i> <i>Réalisation de travaux statistiques à l'aide d'un logiciel tableur</i>	
65 % des candidats ont réussi cette épreuve. Celle-ci a deux objectifs : • Vérifier l'aptitude des candidats à maîtriser les fonctionnalités d'un logiciel gestion commerciale ou d'un PGI (Progiciel de Gestion Intégrée). • Manipuler des données de nature commerciale ou statistiques sur tableur et les représenter graphiquement.	
Quelques observations : • Gestion du temps : beaucoup de candidats ont visiblement passé trop de temps sur la 1re partie (logiciel gestion commerciale) et n'ont pas pu aborder les questions de la 2e partie de l'épreuve (logiciel tableur). • La partie n°1 (logiciel gestion commerciale) est globalement bien traitée. Etre attentif cependant à distinguer « émetteur » et « destinataire » des documents (<i>beaucoup de candidats ont édité des documents à un nom erroné</i>). • La partie n°2 (logiciel tableur), sans doute pour les raisons de temps mentionnées ci-dessus, n'a pas été traitée ou traitée de façon très insuffisante. Il n'était pas nécessaire d'utiliser les tableaux croisés dynamiques, le travail pouvant être réalisé en utilisant des filtres. Les candidats utilisant les tableaux croisés dynamiques doivent être attentifs aux intitulés des tableaux. Il est rappelé aux candidats que la gestion du temps est l'une des compétences professionnelles évaluées au travers de chacune des Unités ASCOM.	
Consulter les critères d'évaluation	



1. Document d'information (15 pts)

Apprécier :

- une mise en page respectant la structure du texte (paragraphes, énumération)
- la mise en valeur d'informations sélectionnées (gras, couleur), la lisibilité (police et taille des caractères), l'interlignage, la marge
- l'illustration (en-tête, choix, nombre et taille des images)

Fautes de frappe, ponctuation, majuscule, coupure inadaptée :

- retirer ½ à 1 pt (selon gravité) du total obtenu

Document inadapté (ex. présentation power-point) : noté sur 5.

2. Page d'information (15 pts)

Apprécier :

- la réalisation des 2 tableaux
conception des tableaux
réalisation (équilibre des colonnes, hauteur des lignes, alignement des chiffres, tracé des cadres)
- une mise en page respectant la structure du texte (intertitres, énumération)
la lisibilité (police et taille des caractères), l'interlignage, la marge
- l'illustration (en-tête, devis gratuit...)

Fautes de frappe, ponctuation, coupure inadaptée :

- retirer ½ à 1 pt (selon gravité) du total obtenu

3. Formulaire (10 pts)

- Formulaire avec insertion de champs 10 pts
Surveiller l'astérisque
Apprécier l'alignement des rubriques
- Formulaire sans insertion de champs 5 pts
Apprécier la mise en page,
la longueur des lignes d'écriture (en particulier l'adresse e-mail)



1. Courrier aux adhérents (20 points)

- Introduction
(début d'année, bonnes résolutions, l'équipe les attend...)
- Nouvelles activités :
aquabike, vendredi au dimanche
fitness enfants, mercredi après-midi, offerte...
- Amplitude horaire, 7 j/7
- Restauration rapide
- Invitation séance découverte aquabike – bulletin de participation à retourner (date limite)
- Salutations : cordialement, sportivement vôtre...

10 points pour les informations

10 points pour le style, la syntaxe, l'enchaînement des informations

Du total, soustraction des points pour faute d'orthographe (selon gravité) et ponctuation

2. Bulletin de participation (8 points)

- Rappel événement, date, lieu, heure
- **Identification** (dont n° adhérent)
- **Participation - Nombre de participants**
- Date limite de retour
- Date et signature

En gras : informations prioritaires

Mise en page : pénalisation 2 pts

3. Prospectus (12 points)

Document synthétique, essentiellement énumératif (affichage)

- Identification du centre
Ouverture
- Remise en forme : enfants, parents, grands-parents
Piscine, musculation...
Nouvelles activités
Encadrement équipe d'éducateurs diplômés
- Espace détente,
Restaurant
- Tableau activités – jours

Document inadapté, non synthétique : pénaliser de 3 à 6 pts

Mise en page, frappe : pénaliser 2 pts maximum

Durée de l'épreuve : 1 heure

Epreuve manuscrite(aucun matériel ni documentation personnelle
ne sont autorisés)

ASCOM – Unité 3

Éléments d'évaluation des travaux

! Ces éléments sont donnés à titre indicatif. Il va de soi que toutes les réponses, en particulier pour la partie « Compétences pratiques », sont appréciées avec une approche professionnelle et toutes les propositions cohérentes sont acceptées.

Rappel de la situation

Vous êtes candidat(e) à un poste d'assistant(e) de communication pour un commissaire-priseur qui gère une salle des ventes. Ce dernier souhaite vérifier vos connaissances et compétences de base sur l'environnement informatique ainsi que sur l'information et la communication sur Internet. Pour cela, il vous demande de répondre au test suivant :

Connaissances de bases (16pts)

1. Pour chacune des catégories suivantes, indiquer (comme sur la première ligne) trois exemples :

Systèmes d'exploitation sur smartphone	Android	Apple OS	Windows
Réseaux sociaux	Twitter	Facebook	Linkedin
Fournisseurs d'accès Internet	Orange	Free	SFR
Systèmes d'exploitation ordinateurs	Windows 7	OS X	Linux
Navigateurs	Safari	Internet Explorer	Chrome
Fabricants d'ordinateurs	Dell	HP	Acer
Logiciels de messagerie	Outlook	Thunderbird	Gmail

2. Caractériser les supports de stockage suivants :

Nom	Capacité de stockage (ordre de grandeur)	Autres caractéristiques essentielles (rapidité, écriture possible, amovible)
CD-RW	800 Mo	Lent, amovible, écriture possible
Disque dur interne	500 Go	Rapide, non-amovible, écriture possible
Carte SD *	8 Go	Assez rapide, amovible, écriture possible
DVD Rom	7 Go	Lent, amovible, écriture impossible

* présentes dans les appareils photo numériques et souvent dans les smartphones

3. Qu'appelle-t-on le cloud computing (nuage) ? Quel en sont les avantages et les inconvénients ?

Le cloud permet de stocker des données ou des applications sur des serveurs distants qui sont loués par l'entreprise. Ces données sont délocalisées mais accessibles par Internet. En cas de problème Internet les applications ou données ne sont plus accessibles

4. Citer deux moyens techniques de se connecter à un réseau local d'entreprise

Par câble ou en WIFI.....

5. Citer deux moyens techniques de se connecter sur Internet avec un Smartphone

En Wifi ou en 3G ou 4G.....

6. Définir ce qu'est une imprimante multifonction

Elle sert d'imprimante, de scanner et de photocopieur.....

7. Pourquoi la quantité de RAM disponible sur un ordinateur est-elle importante pour ses performances ?

C'est la mémoire de travail du processeur, les programmes et les données utilisés s'y trouvent

8. Quelle est la différence entre la messagerie et le chat ?

Le chat est une messagerie instantanée et de groupe.....

9. Quel est le rôle d'un pare-feu sur un réseau ?

Il protège des intrusions.....

10. Quel est la définition d'un spyware ?

C'est un logiciel espion installé à l'insu de l'utilisateur via Internet

11. Par quels moyens un virus peut-il être transmis à un ordinateur ?

Internet, clé USB, mail, téléchargement.....

12. Citer quelques vérifications simples à effectuer quand on n'a plus accès à Internet sur un ordinateur de bureau ?

Vérifier la bonne connexion des câbles, l'accès à la box ou/et au serveur. Redémarrer la box et/ou le serveur

Compétences pratiques (24 pts)

1. Me Dupont commissaire-priseur gère un hôtel des ventes à Ornans. Des vendeurs lui confient des meubles ou objets qu'il met en vente aux enchères moyennant un pourcentage prélevé sur les ventes. Pour l'aider dans son travail, il a un adjoint M. Combes qui vérifie l'état des objets et leur stockage et un assistant administratif M. Alkaoui. Il souhaite organiser ses données informatiques en fonction de son activité.

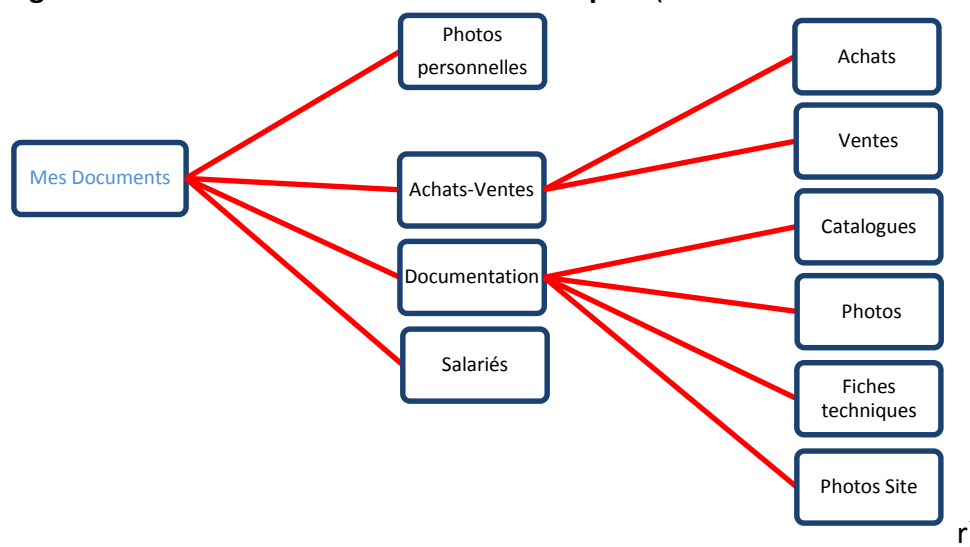
A chaque vendeur, il fournit sur Excel une liste exhaustive des objets mis en vente. Quand la vente est réalisée, il envoie le chèque et un document justificatif au vendeur. Quant aux acheteurs, il leur fournit une facture.

Pour sa documentation, il photographie tous les objets et meubles en vente et sélectionne les plus intéressantes pour le site Web. Il recueille les catalogues des ventes des autres salles pour affiner ses estimations. Enfin, il élabore des fiches techniques sur certains domaines.

Il envisage de créer dans son dossier Mes Documents les dossiers suivants :

A	Ventes	F	Catalogues ventes
B	Achats	G	Photos site
C	Salariés	H	Photos personnelles
D	Documentation	I	Achats-Ventes
E	Photos	J	Fiches techniques

- a. **Organiser les dossiers sur l'arborescence ci-après** (toutes les cases ne sont pas à utiliser)



- b. **Placer dans les colonnes vides les lettres des dossiers dans lesquels il est préférable de placer ces fichiers.**

Nom de fichier	Dossier	Nom de fichier	Dossier
List_Vinyls_Dumont.xls	B	List_affiches_Martin.xlsx	B
List_mobilier_Fabre.xlsx	B	Salaire_08_14_Combes.pdf	C
Facture_Dumont.doc	A	Cata_ventes_Biarritz_04_14.pdf	F
Facture_Fabre.doc	A	List_jouets_Blum.xlsx	B

Montre_Lipp_Jonas.jpg	E	Salaire_10_14_Alkaoui.pdf	C
Cata_ventes_Strasbourg_07_14.pdf	F	Facture_Fabre.pdf	A
Cata_ventes_Biarritz_11_14.pdf	F	Buffet_ArtDeco_Fabre.jpg	E
Fauteuil_LouisXV_Fabre.jpg	E	Facture_Dumont.pdf	A
Montre_Rolex_Jonas.jpg	E	List_montres_Jonas.xls	B
Cata_ventes_Enghien_05_14.pdf	F	Enfants_Plage_Antibes_1.jpg	H
List_Jorge_montres.xlsx	B	Montre_Cartier_Jonas.jpg	E
Fauteuil_Louis_XVI_Fabre.jpg	E	List_vases_Blum.xlsx	B
Cata_ventes_Enghien_09_14.pdf	F	Salaire_09_14_Combes.pdf	C
Salaire_10_14_Combes.pdf	C	Salaire_08_14_Alkaoui.pdf	C
Photos_site_04_14.zip	G	Montre_Tag_Jonas.jpg	E
Salaire_09_14_Alkaoui.pdf	C	List_Vinyls_Dumont.pdf	B
Salaire_11_14_Combes.pdf	C	Enfants_Plage_Antibes_2.jpg	H
List_affiches_Martin.pdf	B	Fichtech_fauteuils.pdf	J
Enfants_Montagne_1.jpg	H	Enfants_Montagne_2.jpg	H
List_Jorge_montres.pdf	B	Planning_Achats_Ventes.xls	I
Cata_ventes_Enghien_11_14.pdf	F	Photos_site_10_14.zip	G
Fichtech_Jouets.pdf	J	Cata_ventes_Strasbourg_09_14.pdf	F

c. Quelle est la différence entre un fichier .xls et un fichier .xlsx ?

Ils correspondent à deux versions différentes d'Excel (2003 et avant pour .xls, à partir de 2007 pour .xlsx)

d. A quoi correspond un fichier .zip ?

C'est un fichier ou dossier compressé qui prend moins de place

2. Quels sont les avantages ou contraintes d'utiliser un serveur pour stocker les données informatiques d'une entreprise ?

L'organisation des sauvegardes est plus facile, on peut accéder aux données de n'importe quel poste. Par contre une panne de serveur rend impossible l'accès aux données.

3. Le commissaire-priseur possède une clé USB de 8Go. Chaque photo d'objet ou de meuble pèse en moyenne 10 Mo. Combien de photos peut-il sauvegarder sur cette clé ? **800 photos**

4. Comment peut-il effectuer le transfert des photos de son appareil (dont les caractéristiques résumées sont présentées ci-dessous) sur son PC ? Citer deux moyens techniques permettant ce transfert.

Affichage	Taille (diagonale)	Pas d'écran
Mémoire	Mémoire interne	4,0 Go
Flash	Flash intégré	✗ Non
Modes scène	Modes automatiques intelligents	✓ Oui
Compatibilité image	Formats compatibles	JPEG
Fichier vidéo	Qualité de la vidéo	Pas de vidéo
Connectivité	Wifi	✓ Oui
Alimentation	Type d'alimentation	batterie(s)
	Autonomie	200 prises de vue
Informations et Services	Durée de la garantie (Pièces, main d'oeuvre)	2 ans
Contenu du carton	Livré avec :	Notice, Câble USB

5. S'il envoie un mail à des clients susceptibles d'être intéressés par des ventes, quelle précaution prendra-t-il pour que chaque destinataire ne connaisse pas les adresses des autres ?

Les envoyer en copie cachée

6. Le commissaire priseur souhaite que ses salariés n'installent pas de logiciels qui peuvent nuire à la sécurité informatique de la société. Quelle sera la caractéristique essentielle de ses comptes et de celle des comptes de ses salariés sur les différents ordinateurs pour qu'il soit le seul autorisé à installer un logiciel ?

Son compte sera un compte administrateur, les salariés auront des comptes utilisateurs

7. Le commissaire priseur veut trouver un nom de domaine pertinent et pas trop long pour le site web de la salle des ventes et ses adresses mail. Que pouvez-vous lui proposer ?

VentesOrnans.fr

STATISTIQUES		Total des points : 40		Note finale exprimée sur	20
LES FORMULES + Présentation tableau et impression	16,5	Impression correcte (sur une seule page) de la feuille Articles (en têtes de lignes et de colonnes) - 1 si sur plusieurs pages - 0,5 si pas d'en têtes de lignes et de colonnes	1,5	LES EXTRACTIONS	13
Valeur réelle du stock	2			Champs demandés (1 pt par fournisseur) - pas champ inutile	3
Marge	2			Chiffres corrects (1 par fournisseur)	3
% marge	2			Nom de feuilles (0,5 par feuille) = Frs001	1,5
Présentation "% marge résultat" en % avec deux décimales	2	LES GRAPHIQUES	10,5	Procédure correcte et bien expliquée	2,5
Formule conditionnelle sans référence absolue	3	Graphiques corrects en sélection (2 par graphique)	6	Mise en page professionnelle	3
Formule conditionnelle avec référence absolue (respect consigne cellule 26%)	1	Présentation (titres, légende, mise en forme et mise en page : graphique centré par rapport aux colonnes imprimées et le tout centré par rapport aux marges, respect choix graphique, etc)	4,5		
Présentation générale (séparateur de milliers, tableau avec les bordures, titres etc..)	3				

GESTION COMMERCIALE		Total des points sur 20	2) Chaîne Documentaire	15
1) Mise à jour Données	5		Accusé de réception de commande	5
a et b : Informations manquantes	2		Bon de livraison	5
Nouveau fournisseur	3		facture	5