

Remarque générale :

Il s'agissait de la 7<sup>e</sup> session d'épreuves du titre ASCOM.

Les taux de réussite aux 4 unités s'échelonnent de 77 % (Unité 1) à 57 % (Unité 2), avec un taux moyen de réussite de 69 %.

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

## Unité 1 - Présentation de supports de communication

**Cas : Chaîne d'hôtels « e-hotels »**

*Réalisation d'un support d'informations 3 volets, d'un formulaire informatisée et d'un diaporama. (fichiers d'images fournis)*

Cette épreuve, validée par 77 % des candidats, appelle les remarques suivantes :

- Le support d'information a été réalisé correctement dans l'ensemble, mis à part, parfois, le choix des images (cf fichier fourni) qui ne répondaient pas au contexte du cas à traiter (être attentif au format des images notamment).
- La fonction formulaire est inconnue pour une majorité de candidat.e.s.

La fonction Diaporama est globalement maîtrisée, mise à part l'impression par page (et non par diapositive individuellement).

Il y a lieu de rappeler que la qualité de la saisie est la base indispensable à toute production professionnelle.

Enfin, veiller à la lisibilité des documents : écriture illisible sur image par exemple, ou choix d'une couleur trop pâle dans un texte.

[Consulter les critères d'évaluation téléchargeables](#)

## Unité 2

### Communication professionnelle écrite – Présentation et rédaction de documents

**Cas : Chaud&Froid » - Organisation de Journées Portes ouvertes**

*à partir d'un support papier et de consignes orales : rédaction d'une lettre d'invitation à l'aide d'une bible de paragraphes, création d'un bon de réduction, rédaction d'un courriel pour organiser les présences des collaborateurs de l'entreprise*

57 % des candidats ont réussi cette épreuve -qui nécessite des compétences en matière de syntaxe, d'orthographe, d'expression, d'organisation des idées- et qu'il convient de travailler.

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

- Les paragraphes sélectionnés dans la bible ne sont pas judicieux et entraîne une information redondante ; les transitions entre paragraphe sont maladroitement ou inexistantes.
- Le bon de réduction doit permettre d'identifier l'émetteur, les conditions d'obtention de la réduction (contexte, dates)
- Le courriel doit demander aux collaborateurs de l'entreprise leurs disponibilités durant les journées Portes ouvertes, mais doit aussi les inciter à participer.

[Consulter les critères d'évaluation téléchargeables](#)

## Unité 3

### Fonctions de base d'un ordinateur – Information et communication sur internet

#### Cas : AP-DIAG

*Questions sur connaissance de base d'un ordinateur et accès internet – Compétences pratiques (organisation des données – arborescence)*

73 % des candidats ont réussi cette épreuve qui a pour objet de vérifier leurs capacités à organiser les données, les protéger en termes de sauvegarde et de confidentialité. Ils doivent également savoir comment mener une recherche efficace 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.).

Les principales erreurs concernant l'organisation des dossiers et données résultent d'une lecture erronée de l'énoncé. Une lecture attentive permet de créer facilement l'arborescence (ex : quand une structure a trois secteurs d'activités précis on doit en déduire que trois dossiers correspondant à ces secteurs seront à la base de l'arborescence). En ce qui concerne les emplacements des différents fichiers les candidats doivent s'appuyer sur les noms qui sont suffisamment expressifs pour les associer au dossier correspondant. Il est cependant possible, sur l'organisation des dossiers comme sur le placement des fichiers, d'accepter des variantes. L'usage du bon logiciel et de la bonne fonctionnalité pour traiter un problème professionnel précis ne sont pas toujours bien compris.

Sur les connaissances techniques de base, les lacunes repérées sont les suivantes :

- Les rôles respectifs des principaux éléments d'un ordinateur
- La différence entre un dossier réseau et un dossier local
- Les différents types de fichiers et les programmes auxquels ils sont associés
- Les fonctions d'un système d'exploitation

[Consulter les critères d'évaluation téléchargeables](#)

## Unité 4

### Production de documents commerciaux, tableaux chiffrés, graphiques

#### Cas : DroneStore

*Mettre à jour les données de la société dans le logiciel de gestion commerciale – Saisir une chaîne documentaire – Editer des documents*

*Réalisation de travaux statistiques à l'aide d'un logiciel tableur*

#### Gestion commerciale

Cette partie est généralement bien réussie par les candidat.e.s dans la mesure où la moyenne est de 13.35/20. Cependant, nous pouvons noter une petite faiblesse dans la partie consacrée à la modification des paramètres de la société (*moyenne de 5.04/10*) alors que la saisie des informations relatives à la chaîne commerciale et à l'édition des documents commerciaux est globalement maîtrisée avec une moyenne de 8.31/10.

La moyenne obtenue par les candidats à cette partie est de 13.35/20. Les notes s'échelonnent de 0 à 20 démontrant ainsi que si le candidat a manipulé le logiciel dans ses fonctionnalités de base, il doit obtenir une note satisfaisante.

#### Tableur

L'étude de cas proposée comportait 3 grandes parties :

Partie 1 : Mise en œuvre de formules

Les candidats ont rencontré des difficultés sur la mise en œuvre de calculs faisant appel soit à des références absolues, soit à des informations contenues dans une cellule préalablement nommée. La moyenne est néanmoins de 8.71/15.

Partie 2 : Sous totaux et filtres

L'appel aux fonctionnalités liées aux sous totaux et au filtre a posé quelques difficultés aux candidats. La moyenne est tout juste atteinte (8.01/16).

Partie 3 : Graphique

Manifestement les candidat.e.s ne maîtrisent pas suffisamment la mise en œuvre de graphiques. Cette remarque doit être tempérée par le fait que le graphique à double ordonnées n'était pas simple. La moyenne obtenue dans cette partie ne s'élève qu'à 3.47/9.5.

La moyenne obtenue pour la partie tableur est tout juste supérieure à 10 (10.09/20).

#### En conclusion

*Grâce à la première partie liée à la Gestion Commerciale, la moyenne de cette épreuve s'élève à 23,8/40 et le taux de réussite global est de 68 %.*

[Consulter les critères d'évaluation téléchargeables](#)