

Remarque générale :

Il s'agissait de la 7^e session d'épreuves du titre ASCOM.

Les taux de réussite aux 4 unités s'échelonnent de 67 % (Unité 3) à 61 % (Unité 2), avec un taux moyen de réussite de 66 %.

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

Unité 1 - Présentation de supports de communication

Cas : Château d'Ampuy

Réalisation d'un document de présentation, mise en page de conditions de ventes sur 2 colonnes, réalisation d'un formulaire.

(fichiers texte et d'images fournis)

Cette épreuve, validée par 65 % des candidats, appelle les remarques suivantes :

- Présentation des espaces de réception : une présentation sur une seule feuille était attendue ; les tarifs devaient figurer sous forme de tableau (et non sous forme énumérative) Nous ne parlions pas de diaporama !
Le choix des images n'était pas toujours pertinent et la présentation des textes en regard (zones de texte) n'était pas toujours maîtrisée.
Il n'était pas demandé de diaporama.
- La fonction formulaire est mal maîtrisée : certains associent champs de formulaire et présentations.
- Mise en page sur 2 colonnes : un fichier numérisé (word) était fourni. Il semble que cette fonction était ou inconnue, ou mal maîtrisée. Une harmonisation des titres des articles des conditions de ventes était nécessaire.

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

Unité 2

Communication professionnelle écrite – Présentation et rédaction de documents

Cas : Alticar

à partir d'un support papier et de consignes orales : rédaction d'une lettre et d'un courriel pour annoncer l'envoi de billets de transport – création d'un imprimé de demande de modification de réservation

61 % des candidats ont réussi cette épreuve qui nécessite **des compétences en matière de syntaxe, d'orthographe, d'expression, d'organisation des idées qu'il convient de travailler.**

Les échecs tiennent à la fois à une mauvaise compréhension/notation des consignes orales et surtout de **difficultés rédactionnelles.**

- La lettre et le courriel annonçaient l'envoi de billets (imprimés ou dématérialisés) ; des informations de même nature pouvaient figurer sur les 2 documents, mais les consignes à transmettre aux usagers différaient.
- Sur l'imprimé doivent figurer l'identification de l'utilisateur, la destination/l'horaire initialement choisis, la nouvelle demande.

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

Unité 3

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

Cas : Camping des Oliviers

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

82% 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.

Les erreurs d'organisation de l'arborescence résultent de deux causes : la méconnaissance « théorique » des notions de dossiers et de sous-dossiers ainsi qu'une lecture imparfaite de l'énoncé qui fournit les fondements professionnels de cette structuration.

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

- Les différents types de mémoire, leurs rôles et caractéristiques
- Les différents types de fichiers. La notion d'extension moins visualisable sur les systèmes Microsoft récents reste importante à acquérir
- L'importance de la sauvegarde des données sur un support matériel différent est sous-estimée

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

Unité 4

Production de documents commerciaux, tableaux chiffrés, graphiques

Cas : MusicRoom

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

Réaliser de travaux statistiques à l'aide d'un logiciel tableur

Gestion commerciale

La moyenne pour la partie gestion commerciale est de 14.43/20 soit un pourcentage, satisfaisant, de réussite (85%) pour l'apprentissage des logiciels de gestion commerciale. Les notes s'étalent de 0/20 à 20/20 pour cette partie.

Il est à noter que 9% des candidats n'ont pas atteint la note éliminatoire \geq à 6/20.

Pour rappel, le candidat doit obtenir, pour chaque partie (GC et Tableur) une note \geq à 6/20 pour ne pas être éliminé, même si la note finale est \geq à 10/20.

Tableur

La moyenne pour la partie tableur est de 9.03/20. Soit un pourcentage de réussite, non satisfaisant, d'un peu plus de 46% pour la maîtrise du tableur. Les notes s'étalent de 0/20 à 19.75/20 pour cette partie.

38% des candidats n'ont pas atteint la note éliminatoire de 6/20 obérant ainsi les résultats finaux.

L'étude des notes met en évidence la difficulté des candidats à mettre en œuvre les notions de filtres avancés. Un effort de formation devra être entrepris dans ce domaine. En effet, le candidat doit maîtriser cet outil tableur fort utile dans le monde professionnel.

Le travail sur le tableur prévoyait 6 points sur 40 pour la présentation professionnelle des résultats. Les candidats n'ont pas atteint la moyenne de 3/20.

En conclusion, la partie Gestion Commerciale permet à presque 2/3 des candidats d'obtenir cette unité. Un effort de formation devra être accompli principalement sur les filtres avancés (mais également sur les Tableau Dynamiques Croisés) ainsi que sur la prise en compte d'une présentation professionnelle.

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