

# ICA

SÉRIE

1

PROFIL B

**Durée de l'épreuve :** 150 minutes + 15 minutes de lecture avant le travail sur ordinateur

**Aides autorisées :** Systèmes d'aide des logiciels  
Toute documentation **papier** (y c. supports de cours)  
Dictionnaire traditionnel  
Code des obligation (CO)

**Sont interdits :** Tout support électronique  
Accès Internet et réseau (sauf si expressément requis lors de l'examen)  
Moyens de communication électroniques (tablettes, PDA, calculatrice, etc.)  
Accès personnel à une imprimante

Numéro de candidat-e

Nom

Prénom

Date de l'examen

Points obtenus

/ points maximum

Total

/ 120

Note obtenue

**SIGNATURES DES EXPERTS**

Délai de libération : Cette série d'examen ne doit pas être utilisée comme exercice avant le **1<sup>er</sup> janvier 2017.**

---

**Remarques :** Les documents produits doivent être utilisables dans un contexte professionnel moyennant des retouches mineures.

Même si cela n'est pas explicitement précisé dans le texte, toutes les expressions se rapportant à des personnes concernent les deux sexes.

---

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Mise en situation générale</i>	3
<i>Énumération des tâches</i>	3
<i>Tâche 1 : Rédiger une réponse à réclamation</i>	4
<i>Tâche 2 : Terminer un formulaire</i>	6
<i>Tâche 3 : Mettre en page un document</i>	7
<i>Tâche 4 : Compléter une feuille de calcul</i>	8
<i>Tâche 5 : Adapter un diaporama</i>	10
<i>Tâche 6 : Gérer des données et des fichiers</i>	11

---

**Restitution de l'examen :** Selon instructions données dans chaque partie de l'examen.

**Sauvegarde :** Chaque candidat est personnellement responsable de la sauvegarde régulière et correcte des dossiers et des fichiers à restituer.

---

## MISE EN SITUATION GÉNÉRALE

### Situation générale : votre place de travail

RAPIDESFLEURS

7, Grand'Rue

1896 Vouvry

info@rapidesfleurs.ch

Tél : 0041 24 481 33 11

Fax : 0041 24 481 33 12



Vous travaillez dans une entreprise de livraison de fleurs à domicile appelée « rapidesFleurs », domiciliée à Vouvry, dans le canton du Valais. Cette entreprise vend, dans toute la Suisse, des fleurs qu'elle commande chez divers fournisseurs locaux. Ses clients sont des particuliers et des entreprises.

## ENUMÉRATION DES TÂCHES

Pour votre première semaine de travail, votre responsable vous charge d'effectuer diverses tâches :

1. répondre à une réclamation concernant une livraison ;
2. terminer le formulaire de commande ;
3. préparer la brochure de présentation des différentes prestations offertes par rapidesFleurs ;
4. réaliser les statistiques des ventes pour le premier trimestre ;
5. modifier la présentation de l'entreprise en tenant compte de sa nouvelle charte graphique ;
6. trier et préparer des dossiers et des fichiers pour leur archivage.

## TÂCHE 1 : RÉDIGER UNE RÉPONSE À RÉCLAMATION

<b>Fichier Word (modèle) à disposition :</b>	Papier lettres
<b>Informations à disposition :</b>	lettre de réclamation du client (voir page suivante)

### Consignes techniques

- Vous utilisez le papier à lettres mis à votre disposition.
- La présentation de votre document doit respecter les règles de mise en page commerciales.
- Vous faites figurer votre prénom et votre nom dans le bloc signature, en tant que responsable du service clients.

### Travail à réaliser

Vous avez reçu une lettre de réclamation d'un de vos clients, Monsieur Julien Dupertuis.

En votre qualité de responsable du service clients, vous **rédigez la réponse à cette lettre de réclamation en fournissant tous les détails utiles** :

- **prénom** : inventez une explication pour l'erreur dans le prénom ;
- **fleurs** : précisez que le système de réserve d'eau dans les tiges des lys n'a pas fonctionné.

Proposez un arrangement réaliste.

<b>Fichier à remettre :</b>	1 fichier traitement de texte enregistré sous « Nom Prénom rapidesFleurs lettre »
-----------------------------	--

Julien Dupertuis  
Rue de la Poste 13  
1860 Aigle

Aigle, le 3 juin 2016

rapidesFleurs  
Grand'Rue 7  
1896 Vouvry

### **Enterrement de mon frère**

Madame, Monsieur,

Le 1<sup>er</sup> juin dernier, a eu lieu l'enterrement de mon frère Alexandre. A cette occasion je vous avais commandé une couronne de fleurs.

Au moment de la cérémonie, lorsque j'ai vu pour la première fois la couronne, j'ai relevé avec effroi que le prénom imprimé sur le ruban était erroné. En effet, il était mentionné « Alexandra » au lieu d'« Alexandre ». De plus, les lys étaient flétris. Vous trouverez ci-joint une photo de la couronne.

Dans un moment si difficile, j'ai été horrifié de constater que vous n'aviez même pas écrit correctement le prénom de mon frère bien aimé. Les personnes présentes à cette cérémonie ont également été fort choquées. Vous comprendrez donc aisément que je ne peux accepter de telles erreurs pour une couronne payée 450 francs.

Je tiens donc à vous informer que, en raison de cette expérience désastreuse, je ne m'adresserai dorénavant plus à vous lors de prochaines commandes de fleurs et ne vous ferai certainement pas de la publicité à l'avenir !

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Julien Dupertuis

**Annexe** : photo de la couronne

## TÂCHE 2 : TERMINER UN FORMULAIRE

**Fichier Word à disposition :** Formulaire

Même si la plupart des clients commandent leurs fleurs directement en ligne par le site Internet, certains ordres sont encore passés par téléphone au service des commandes. Le formulaire de commande est incomplet et vous êtes chargé de le terminer.

### Travail à réaliser

#### Modifiez le formulaire comme suit :

- insérez une ligne entière entre la rubrique « **Donneur d'ordre** » et « **Nom** » qui contiendra la « **Date** » et proposera de choisir une date issue d'un calendrier.

#### Insérez les champs encore manquants, soit :

- le nom du donneur d'ordre doit apparaître en majuscules même si saisi en minuscules ;
- la rubrique « **Nouveau client** » doit pouvoir être cochée ;
- pour la case à cocher, un texte d'aide doit être prévu sur la barre d'état : « *Si nouveau client, vous recevrez un cadeau de bienvenue* » ;
- une liste doit proposer le choix de entre trois bouquets :  
Etincelle – Célébration – Déclaration
- le formulaire doit être enregistré **en tant que modèle** et bloqué à l'ouverture **sans mot de passe**.

**Fichier à remettre :** 1 fichier modèle traitement de texte enregistré sous  
« Nom Prénom rapidesFleurs modele formulaire »

## TÂCHE 3 : METTRE EN PAGE UN DOCUMENT

<b>Fichier Word à disposition :</b>	Brochure
<b>Images à disposition :</b>	image entete
	image texte
	rapidesFleurs nouveau logo

Vous êtes chargé de réaliser la brochure de présentation des différentes prestations offertes par RapidesFleurs à ses clients.

### Indications techniques

- Les titres principaux sont en rouge alors que les sous-titres apparaissent en orange dans le document.
- Le texte à convertir en tableau apparaît en vert dans le document.

### Travail à réaliser

Réalisez cette brochure en tenant compte des points suivants :

- votre prénom et nom doivent apparaître sur la page de titre dans une zone de texte, cette page ne comprendra ni entête ni pied de page ;
- la deuxième page, comporte le titre « Sommaire » mis en évidence et comprend une table des matières générée automatiquement ;
- les titres et les sous-titres doivent être présentés avec une numérotation hiérarchisée et mis en évidence avec une couleur contenu dans le nouveau logo ;
- entête à partir de la deuxième page : l'image prévue pour l'entête ;
- en pied de page à partir de la deuxième page :
  - insertion automatique du nom du fichier ;
  - « page x sur y » ;
- le tableau comprendra au minimum : une bordure modifiée, une trame, une fusion de cellules ;
- le tableau est centré horizontalement sur la page ;
- insérez judicieusement l'image texte et attribuez-lui un style d'habillage ;
- dans le texte figure le nom de l'entreprise « rapidesFleurs » avec un « r » minuscule ; modifier ce « r » minuscule en « R » majuscule et profitez de l'occasion pour mettre tous les « RapidesFleurs » qui apparaissent dans le texte en bleu et en gras.

<b>Fichier à remettre :</b>	1 fichier traitement de texte enregistré sous « Nom Prénom rapidesFleurs brochure »
-----------------------------	--

## TÂCHE 4 : COMPLÉTER UNE FEUILLE DE CALCUL

Fichier Excel à disposition : Resultats

Les données nécessaires aux calculs des résultats trimestriels de l'entreprise de livraison de fleurs à domicile *rapideFleurs* ont été regroupées dans un classeur Excel.

### Travail à réaliser

Ce classeur contient quatre feuilles de calculs :

- la feuille « Bouquets » ;
- la feuille « Statistiques » ;
- la feuille « Graphique » ;
- la feuille « Base de données ».

### Travail à effectuer dans la feuille « Statistiques »

Les données sont susceptibles d'être modifiées en tout temps et doivent donc apparaître sous forme de constantes.

Le nom du bouquet doit s'afficher automatiquement en fonction du numéro. Les informations nécessaires se trouvent dans la feuille de calcul « Bouquets ».

Le texte « Action été » apparaît automatiquement dans la colonne correspondante si le prix de vente du bouquet est inférieur à 70 francs.

Les bouquets vendus sont comptabilisés pour les particuliers et pour les entreprises. Calculez :

- **le nombre de bouquets vendus aux particuliers le 1<sup>er</sup> trimestre ;**
- **le CA brut des entreprises pour le 1<sup>er</sup> trimestre ;**
- **le montant de remise pour les entreprises :**
  - une remise de 8 % du CA brut des entreprises est accordée si le nombre de bouquets vendus aux entreprises en janvier ou en février ou en mars est supérieur à 75 ;
- **le montant du rabais pour les entreprises :**
  - un rabais de 2,5 % du CA brut des entreprises est accordé si ce dernier est inférieur à 8'000 francs; s'il est compris entre 8'000 et 10'000 francs, il sera de 3,5 % ; s'il est supérieur à 10'000 francs, il sera de 4,5 % ;
- **le CA net des entreprises arrondi à 10 centimes en tenant compte des réductions.**

Le format de nombre personnalisé « bouquets » est créé et attribué aux cellules concernées.



Déterminez ensuite :

- **le nombre de noms de bouquets ;**
- **le plus petit CA brut du 1<sup>er</sup> trimestre des entreprises ;**
- **le nombre d'Action été ;**
- **le nombre total de bouquets "Action été" vendus aux particuliers le 1<sup>er</sup> trimestre.**

### **Travail à effectuer dans la feuille « Graphique »**

Le CA annuel pour chaque type de bouquets doit être représenté en % à l'aide d'un graphique approprié.

Tous les éléments permettant la compréhension et l'interprétation du graphique doivent être présents.

Il affiche entre autre :

- **un titre principal ;**
- **les pourcents avec deux décimales.**

### **Travail à effectuer dans la feuille « Base de données »**

Triez cette base de données selon l'origine alphabétique des fleurs puis selon les CA annuels des entreprises du plus grand au plus petit.

N'affichez que les CA annuels des entreprises situés entre 10'000 francs (non compris) et 13'000 francs (non compris).

Préparez ce tableau pour l'impression en respectant les indications suivantes :

- **orientation paysage, centré en largeur et en longueur.**

<b>Fichier à remettre :</b>	1 fichier tableur enregistré sous « Nom Prénom rapidesFleurs Resultats »
-----------------------------	---

## TÂCHE 5 : ADAPTER UN DIAPORAMA

<b>Fichier Powerpoint à disposition :</b>	Presentation
<b>Dossier à disposition :</b>	objets Powerpoint

L'entreprise « rapidesFleurs » a décidé de modifier et de compléter le diaporama qui est projeté dans certain kiosque dans différentes villes de Suisse. Elle vous confie cette tâche. Vous utilisez comme base de travail le fichier Powerpoint fourni et respecterez les consignes ci-dessous.

### Travail à réaliser

1. Modifiez la ligne graphique comme suit :
  - le nouveau logo fourni remplacera le logo existant ; il figurera sur toutes les diapositives sauf la diapositive de titre ;
  - tous les titres et les textes auront une police de couleur bleue foncée sur un fond transparent ;
  - le fond de toutes les diapositives sera un dégradé vertical de gauche à droite de blanc vers du bleu foncé ;
  - les titres des diapositives seront alignés à gauche ;
  - le pied de page comprend l'adresse courriel de l'entreprise, le numéro de la diapositive et la date du jour ; le pied de page n'apparaît pas sur la diapositive de titre.
2. Arrangez les diapositives comme suit :
  - la diapositive intitulée « Assortiment » doit être déplacée en 2<sup>e</sup> position.
3. Insérez une diapositive en 3<sup>e</sup> position en tenant compte des éléments suivants :
  - le titre de la diapositive sera : « 24 roses, régions et saisons » ;
  - le graphique, issu de la feuille de calcul qui se trouve dans le dossier à disposition, sera inséré et agrandi au maximum.
4. Animez votre diaporama ainsi :
  - l'image Bouquet Roses sera insérée sur la diapositive du titre et apparaîtra après le lancement du diaporama par un effet d'animation de votre choix ;
  - une transition sera appliquée à toutes les diapositives ;
  - le diaporama sera affiché en boucle, par des transitions automatiques avec un délai d'affichage raisonnable de lecture de chaque diapositive.
5. Et finalement, préparez (n'imprimez pas) votre document pour l'impression avec :
  - 3 diapositives par page ;
  - un entête muni du nom de l'entreprise et un pied de page muni d'une numérotation des pages.
6. A la place d'imprimer, vous enregistrez ce document dans un fichier PDF.

<b>Fichier à remettre :</b>	1 fichier présentation, enregistré sous « Nom Prénom rapidesFleurs presentation »
	1 fichier PDF, enregistré sous « Nom Prénom rapidesFleurs impression »

**TÂCHE 6 : GÉRER DES DONNÉES ET DES FICHIERS**

<b>Dossiers à disposition :</b>	Arborescence A trier Archives
---------------------------------	-------------------------------------

**Travail à réaliser : tri des fichiers pour l'archivage**

rapidesFleurs décide de trier ses fichiers pour les archiver.

Les fichiers à trier sont à votre disposition dans le dossier « A trier ». En fonction de leur nom (dates et extensions), répartissez-les dans les différents sous-dossiers de l'arborescence « Archives ».

Renommez ensuite ce dossier « Archives » en « Nom Prénom archives ».

**Travail à réaliser : réorganisation de l'arborescence**

rapidesFleurs se réorganise :

- Auparavant, l'entreprise était structurée **par secteur clé puis par pays**.
- A partir de janvier prochain, l'organisation est inversée : **d'abord par pays puis par secteur clé**.

De plus, les 3 secteurs clés changent de nom :

« Magasins avec franchise »	devient	Franchising Service
« Ventes dans les grandes surfaces »	devient	Supermarket Service
« Ventes dans les gares »	devient	Shop Service

**Modifiez l'arborescence « Arborescence » pour qu'elle corresponde à la nouvelle structure de l'entreprise en :**

- adaptant les noms des secteurs ;
- déplaçant de manière adéquate les dossiers et sous-dossiers.

**rapidesFleurs s'implante dans un 5<sup>e</sup> pays, l'Autriche. Adaptez l'arborescence en conséquence.**

Le directeur général de rapidesFleurs désire voir la nouvelle arborescence mais n'a momentanément pas accès au réseau. Préparez un fichier image « Nom Prénom rapidesFleurs » qui contiendra l'arborescence complètement développée.

Renommez le dossier « Arborescence » en « Nom Prénom arborescence »

<b>Dossiers à remettre :</b>	1 dossier « Nom Prénom arborescence » avec la nouvelle structure 1 dossier « Nom Prénom archives »
<b>Fichier à remettre :</b>	1 fichier image enregistré sous « Nom Prénom rapidesFleurs »