

ICA

SÉRIE

4

PROFIL E/M

Durée de l'épreuve : 120 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

/ 100

Note obtenue

SIGNATURES DES EXPERTS

Délai de libération : Cette série d'examen ne doit pas être utilisée comme exercice avant le **1^{er} 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 : Mettre en page un document</i> _____	4
<i>Tâche 2 : Terminer un formulaire</i> _____	5
<i>Tâche 3 : Répondre à une lettre de réclamation</i> _____	6
<i>Tâche 4 : Compléter une feuille de calcul</i> _____	8
<i>Tâche 5 : Adapter un diaporama</i> _____	10

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

FASTCABLE

Pilatusstrasse 12

8032 Zurich-Hottingen

info@fastcable.ch

Tél : 0041 44 481 33 11

Fax : 0041 44 481 33 12



Vous travaillez dans une entreprise de télécommunication appelée « FastCable », domiciliée à Zurich. Cette entreprise fournit, dans toute la Suisse, des services pour l'Internet, la téléphonie et la télévision numérique. 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. mettre en page le document d'information et de présentation de l'entreprise FastCable ;
2. terminer un formulaire de gestion des inscriptions ;
3. répondre à une réclamation concernant des problèmes de connexion ;
4. calculer la facture mensuelle de certains clients et établir un graphique ;
5. modifier la présentation d'une offre d'abonnement.

TÂCHE 1 : METTRE EN PAGE UN DOCUMENT

Fichier Word à disposition : FastCable texte

Image à disposition FastCable logo

Vous êtes chargé de préparer une brochure sur l'entreprise FastCable.

Consignes techniques

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

Travail à présenter

Réalisez cette brochure en tenant compte des points suivants :

- la première page n'aura ni en-tête ni pied de page et comprendra une zone de texte affichant votre nom et prénom ;
- la deuxième page contiendra une table des matières générée automatiquement et précédée par le titre « Sommaire » ;
- les titres et les sous-titres doivent être présentés avec une numérotation hiérarchisée et mis en évidence avec une couleur contenue dans le logo ;
- dès la deuxième page, l'en-tête comprendra le logo ;
- à partir de la deuxième page, le pied de page comprendra les insertions automatiques :
 - nom de fichier,
 - numéro de page et nombre total de pages, « page x sur y » ;
- le tableau des dirigeants de l'entreprise comprendra au minimum : une bordure modifiée, une trame, une fusion de cellules ;
- le tableau est centré horizontalement sur la page.

Fichiers à remettre : Un fichier traitement de texte enregistré sous
« Nom Prénom FastCable texte »

TÂCHE 2 : TERMINER UN FORMULAIRE

Fichier Word à disposition : FastCable formulaire

Vous désirez organiser une visite de l'entreprise FastCable. Vous décidez de compléter le formulaire afin de gérer les inscriptions.

Travail à réaliser

Insérez les champs encore manquants, soit :

- le nom du participant doit apparaître en majuscules même si saisi en minuscules ;
- la rubrique « **Carte avantages** » doit pouvoir être cochée ;
- pour la case à cocher, un texte d'aide doit être prévu sur la barre d'état : « *Si vous possédez la carte Avantages, un rabais de 50 francs vous sera octroyé* » ;
- une liste doit proposer le choix du lieu de départ :

Genève – Lausanne – Martigny

Le formulaire doit être enregistré **en tant que modèle** et bloqué à l'ouverture **sans mot de passe**.

Fichiers à remettre : Un fichier modèle traitement de texte enregistré sous « Nom Prénom FastCable modele formulaire »

TÂCHE 3 : RÉPONDRE À UNE LETTRE DE RÉCLAMATION

Fichier Word (modèle) à disposition :	FastCable papier lettres
Informations à disposition :	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 Philippe Ducommun.

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

Explications du département technique :

- baisse anormale de la bande passante sur le réseau du client ;
- travaux effectués dans le quartier du client en mars pour apporter la fibre optique à tous les foyers de la région.

Proposition : visite d'un technicien d'ici à la fin de la semaine.

Prévoyez un geste commercial réaliste.

Fichier à remettre :	1 fichier traitement de texte enregistré sous « Nom Prénom FastCable lettre »
-----------------------------	--

Philippe Ducommun
Av. de la Gare 15
1002 Lausanne

Lausanne, le 28 mai 2016

FastCable
Pilatusstrasse 12
8032 Zurich-Hottingen

Coupures de connexion

Madame, Monsieur,

Ma connexion Internet subit régulièrement des coupures tant au niveau de la navigation sur le net que de l'utilisation de la télévision. J'ai souscrit un abonnement **Presto** au mois de novembre de l'année passée et ces perturbations ont débuté au début du mois d'avril de cette année. J'ai constaté qu'elles se manifestent le plus souvent entre 19 h et 22 h.

Le mois passé, j'ai téléphoné à votre hotline afin de signaler le problème. On m'a assuré que celui-ci était temporaire et connu et que vos techniciens allaient y remédier. À ce jour, les coupures n'ont pas cessé et je ne constate aucune amélioration.

J'attends donc d'obtenir des explications de votre part. Vu le montant astronomique que je vous verse chaque mois, j'attends un service rapide et de qualité. Faute d'une résolution rapide de ce problème, je changerai avec effet immédiat de fournisseur d'accès.

D'ores et déjà, je compte sur votre diligence afin de restaurer rapidement une connexion fiable et stable et vous présente, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Philippe Ducommun

TÂCHE 4 : COMPLÉTER UNE FEUILLE DE CALCUL

Fichier Excel à disposition : FastCable tableur

Les données nécessaires à l'établissement des factures mensuelles de clients ayant souscrit un abonnement de téléphonie mobile ont été regroupées dans un classeur Excel.

Travail à réaliser

Ce classeur contient deux feuilles de calculs :

- la feuille « Factures » ;
- la feuille « Graphique ».

Travail à effectuer dans la feuille « Factures »

Le mois et l'année doivent être affichés dans une cellule et mis à jour automatiquement (le mois doit apparaître en toutes lettres).

Les clients de FastCable Mobile payent chaque mois une taxe de base de 18.90 francs. Les conversations téléphoniques sont facturées 0.25 franc par minute au-delà des 500 premières minutes qui sont gratuites. Chaque SMS coûte 0.10 franc. Ces données sont susceptibles d'être modifiées en tout temps et doivent donc apparaître sous forme de constantes.

Calculez pour **chaque client** :

- **la taxe de base** ;
- **le coût des SMS** ;
- **le coût des conversations téléphoniques** ;
- **la facture brute** ;
- **le rabais** :
 - un rabais est accordé aux bons clients qui ont téléphoné plus de 550 minutes et qui ont envoyé plus de 30 SMS ; il représente le 3 % de la facture brute et peut également varier dans le temps ;
- **la facture nette arrondie aux 5 centimes.**

FastCable veut lancer trois nouveaux abonnements : Mobile A ; Mobile B et Mobile C. Les clients dont le numéro est inférieur à 6000 se verront proposer Mobile A ; ceux dont le numéro est supérieur à 8000, Mobile C. Les autres clients seront incités à opter pour Mobile B. Affichez le texte « Mobile A », « Mobile B » ou « Mobile C » dans la colonne « Nouvel abonnement ».

Le nombre de SMS envoyés est mis en évidence par un affichage en deux couleurs : une couleur pour les 10 cellules contenant les valeurs les plus élevées et une autre couleur pour les 10 valeurs inférieures.

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

Triez les clients en fonction du nombre de minutes de conversation, puis, pour ceux qui auraient le même nombre de minutes, en fonction du nombre de SMS envoyés ; chaque fois du plus petit au plus grand.

Déterminez ensuite :

- le temps moyen de conversation (en minutes) ;
- le temps de conversation le plus long (en minutes) ;
- le nombre de clients ;
- le nombre de clients qui ont envoyé moins de 80 SMS ;
- la part en % de clients qui ont envoyé moins de 80 SMS ;
- le nombre total des SMS envoyés par les clients qui ont téléphoné plus de 500 minutes.

Travail à effectuer dans la feuille « Graphique »

Les montants des factures des clients des mois d'avril et de mai doivent être représentés à l'aide d'un graphique approprié.

Ce graphique contient évidemment tous les éléments permettant une interprétation claire.

Il affiche entre autre

- un titre principal et un titre pour l'axe des x ;
- les montants les plus élevés des mois d'avril et de mai.

Fichier à remettre :	1 fichier tableur enregistré sous « Nom Prénom FastCable tableur »
-----------------------------	---

TÂCHE 5 : ADAPTER UN DIAPORAMA

Fichier Powerpoint à disposition :	FastCable presentation
Dossier à disposition :	objets Powerpoint

L'entreprise souhaite installer sur les écrans de ses points de vente, un diaporama en boucle présentant l'offre internet.

Vous utilisez comme base de travail le fichier Powerpoint fourni.

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 auront une police de couleur bleue foncée sur fond blanc ;
 - le fond de toutes les diapositives sera un dégradé vertical de haut en bas de blanc vers du bleu foncé ;
 - le texte de toutes les diapositives sera de couleur noire ;
 - le pied de page comprend l'adresse internet de l'entreprise, le numéro de la diapositive et la date du jour.
2. Arrangez les diapositives comme suit :
 - la diapositive intitulée « A votre service » est déplacée en dernière position.
3. Insérez une diapositive en 2^e position en tenant compte des éléments suivants :
 - le titre de la diapositive sera : « Vos besoins Internet » ;
 - la diapositive est complétée à partir des informations qui se trouvent sous la rubrique Internet du fichier Word « Offre combinée FastCable » ;
4. Animez votre diaporama ainsi :
 - le titre de la 1^{ère} diapositive sera remplacé par le nouveau logo et apparaîtra par une 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.

Fichier à remettre :	1 fichier présentation, enregistré sous « Nom Prénom FastCable presentation »
	1 fichier PDF, enregistré sous « Nom Prénom FastCable impression »