

# ICA

SÉRIE

2

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 (p. ex. Microsoft Office)  
Toute documentation (y c. supports de cours) **sous format papier**  
Dictionnaire sous format papier  
Code des obligations (CO) sous format papier

**Sont interdits :** Internet  
Supports de données (par ex. clé USB, CD, DVD, BD)  
Ensemble des lecteurs réseaux (sauf si expressément requis lors de l'examen)  
Impressions

Numéro de candidat-e

Nom

Prénom

Date de l'examen

Points obtenus / points maximum

Total

/ 100

Note obtenue

## SIGNATURES DES EXPERTS

**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.

**Délai de libération :** Cette série d'examen ne doit pas être utilisée comme exercice avant le **1<sup>er</sup> janvier 2020.**

## TABLE DES MATIÈRES

<i>Mise en situation générale</i>	3
<i>Énumération des tâches</i>	3
<i>Tâche 1 : Effectuer un publipostage</i>	4
<i>Tâche 2 : Mettre en page un document</i>	5
<i>Tâche 3 : Compléter une feuille de calcul</i>	6
<i>Tâche 4 : Finaliser une présentation</i>	8
<i>Tâche 5 : Rédiger une lettre de réclamation</i>	10
<i>Annexes tâche 5 : Rédiger une lettre de réclamation</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

#### Chaplin's World

Route de Fenil 2  
1804 Corsier-sur-Vevey  
info@chaplinsworld.com  
www.chaplinsworld.com  
Tél : 0842 422 422



Vous travaillez au musée Chaplin's World, à Corsier-sur-Vevey. Vous êtes chargé de tâches variées en relation avec l'administration du musée.

## ENUMÉRATION DES TÂCHES

En tant qu'employé de commerce, vous travaillez au service administratif. Dans l'exercice de cette fonction, vous devez accomplir différentes tâches :

1. effectuer un publipostage (12 points) ;
2. mettre en page un texte de présentation du musée (20 points) ;
3. préparer une facture et élaborer des statistiques (24 points) ;
4. compléter un diaporama existant (16 points) ;
5. rédiger une lettre de réclamation à votre fournisseur de matériel informatique (24 points).

Les fichiers doivent être nommés selon les indications figurant à la fin de chaque tâche (4 points).

## TÂCHE 1 : EFFECTUER UN PUBLIPOSTAGE

<b>Fichier tableur à disposition :</b>	adresses
<b>Fichier traitement de texte à disposition :</b>	attestation
<b>Fichier image à disposition :</b>	logo

Différents ateliers permettent au public de découvrir le musée d'une manière plus active. A chaque clôture d'activité, une attestation est remise aux participants.

### Travail à réaliser

Vous établissez les attestations pour l'atelier d'aujourd'hui en tenant compte des caractéristiques suivantes : la mise en forme des champs est uniformisée avec le reste du document ;

- le titre, le prénom, le nom, la localité et le type d'atelier font l'objet de champs de fusion ;
- « domicilié » ou « domiciliée » est déterminé en fonction du titre de la personne ;
- au bas de l'attestation, la remarque « Cette attestation donne droit à une entrée gratuite au musée. » est ajoutée pour les visiteurs ;
- le logo est inséré en haut au centre ;
- les lettres sont triées par ordre alphabétique du nom des participants puis des prénoms ;
- les attestations sont préparées uniquement pour les visiteurs qui ont suivi un atelier.

<b>Fichiers à remettre :</b>	l'attestation (document principal) enregistré sous Nom Prénom attestation
	le résultat de la fusion enregistré sous Nom Prénom attestation fusion

## TÂCHE 2 : METTRE EN PAGE UN DOCUMENT

**Fichier traitement de texte à disposition :** Chaplin

Vous êtes chargé de préparer un texte de présentation du musée dédié à Charlie Chaplin.

### Indications techniques

Le style Titre1 est déjà appliqué aux titres principaux (en bleu) et le style Titre2 aux sous-titres (en vert).

### Travail à réaliser

Vous mettez en forme ce texte en tenant compte des points suivants :

- le document final comporte des coupures de mots automatiques ;
- le style normal est modifié pour que le corps de texte soit en Verdana, paragraphes justifiés avec espacements automatiques ;
- les styles Titre1 et Titre2 sont modifiés afin que les titres et sous-titres soient de tailles différentes et de couleur noire ;
- les titres principaux commencent automatiquement sur une nouvelle page ;
- les styles Titre1 et Titre2 sont hiérarchisés avec une numérotation de type 1, 1.a, 1.b, 2... ;
- le contenu du premier paragraphe est disposé sur 2 colonnes ;
- les légendes « Le chantier a débuté en mai 2013 » et « Affiche du film The Kid 1921 » sont associées aux images correspondantes ;
- le film « Les lumières de la ville » situé à la fin du 2<sup>e</sup> paragraphe comporte une note de bas de page avec le texte suivant : « Sorti en 1921, ce film retrace l'histoire d'un vagabond qui vient en aide à une fleuriste aveugle » ;
- la première page n'a ni en-tête ni pied de page ;
- les pages suivantes contiennent un pied de page muni du nom du fichier automatique et d'une numérotation automatique des pages avec une bordure au-dessus ;
- en fin de document figurent :
  - une table des matières générée automatiquement munie du titre « Table des matières » ;
  - une table des illustrations générée automatiquement munie du titre « Table des illustrations » ;
  - les titres de ces deux tables sont mis en évidence et n'apparaissent pas dans la table des matières.

**Fichier à remettre :** 1 fichier traitement de texte enregistré sous  
Nom Prénom Chaplin

### TÂCHE 3 : COMPLÉTER UNE FEUILLE DE CALCUL

Fichier tableur à disposition :

reservations

#### Travail à réaliser

Le musée tient des statistiques mensuelles pour les catégories écoles et associations. Vous devez effectuer divers calculs pour analyser les visites de juillet.

#### Travail à effectuer dans la feuille « Visites juillet »

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

En général, les écoles et les associations annoncent leur visite à l'avance. Régulièrement, vous analysez les inscriptions et surtout vous identifiez les groupes qui vont arriver dans les 5 jours afin de leur envoyer un petit rappel et un mot de bienvenue. Pour cela, vous calculez et mettez en forme l'information suivante :

- **Nombre jours avant la visite :**
  - ce nombre est la différence entre la date de la visite et la date du 1<sup>er</sup> juillet 2019 ;
  - il est mis en évidence lorsque le nombre de jours est inférieur ou égal à 5 ;
  - les nombres apparaissent dans le format suivant : « xx jours ».

Pour chaque visite annoncée en juillet, vous déterminez ou calculez à l'aide des autres informations contenues sur cette feuille les éléments suivants :

- **Montant enfants :** il est calculé en fonction du nombre d'enfants et de la catégorie (écoles ou associations) ; les enfants paient CHF 9.– s'ils viennent avec leur école, autrement CHF 14.– ;
- **Montant adultes :** le prix d'entrée est de CHF 18.– par adulte ;
- **Réduction école :** une réduction de CHF 4.– par adulte est octroyée lorsque le groupe est de catégorie « école » et que le nombre d'enfants est supérieur ou égal à 20 ;
- **Montant total :** il représente le prix total à payer ; il est arrondi aux CHF 10.– inférieurs ;
- **CA total ;**
- **CA moyen ;**
- **Total visiteurs :** il indique le nombre total de visiteurs annoncés en juillet ;
- **Moyenne visiteurs :** il représente le nombre moyen de personnes par groupe, en juillet ;

Afin de préparer l'impression de la feuille de calcul, vous effectuez les changements suivants :

- la feuille est ajustée sur deux pages en largeur et une page en hauteur ;
- la première colonne est répétée sur chaque page ;
- le texte « Chaplin's World », mis en forme avec une grande taille de police, apparaît dans l'entête ;
- le pied de page contient le nom de la feuille et la date du jour.

**Travail à effectuer dans la feuille « Statistiques juin »**

A partir des informations fournies, vous calculez des statistiques pour les visites de juin en vous référant aux chiffres de la feuille « Visites juin » :

- **Nombre de groupes** : il indique le nombre de groupes qui ont effectué une visite en juin, pour chaque catégorie ;
- **CA juin** : il représente le montant total du mois de juin pour chaque catégorie.

**Travail à effectuer dans la feuille « Statistiques mars - mai »**

Cette feuille indique quelques statistiques pour les mois de mars à mai.

Vous représentez graphiquement les CA de mars à mai pour les écoles et les associations.

Vous choisissez un type de graphique approprié contenant tous les éléments nécessaires à sa compréhension et à son interprétation. Le graphique comporte :

- un titre principal et une légende ;
- un axe, indiquant les CA, gradué par pas de 500.

**Fichier à remettre :**

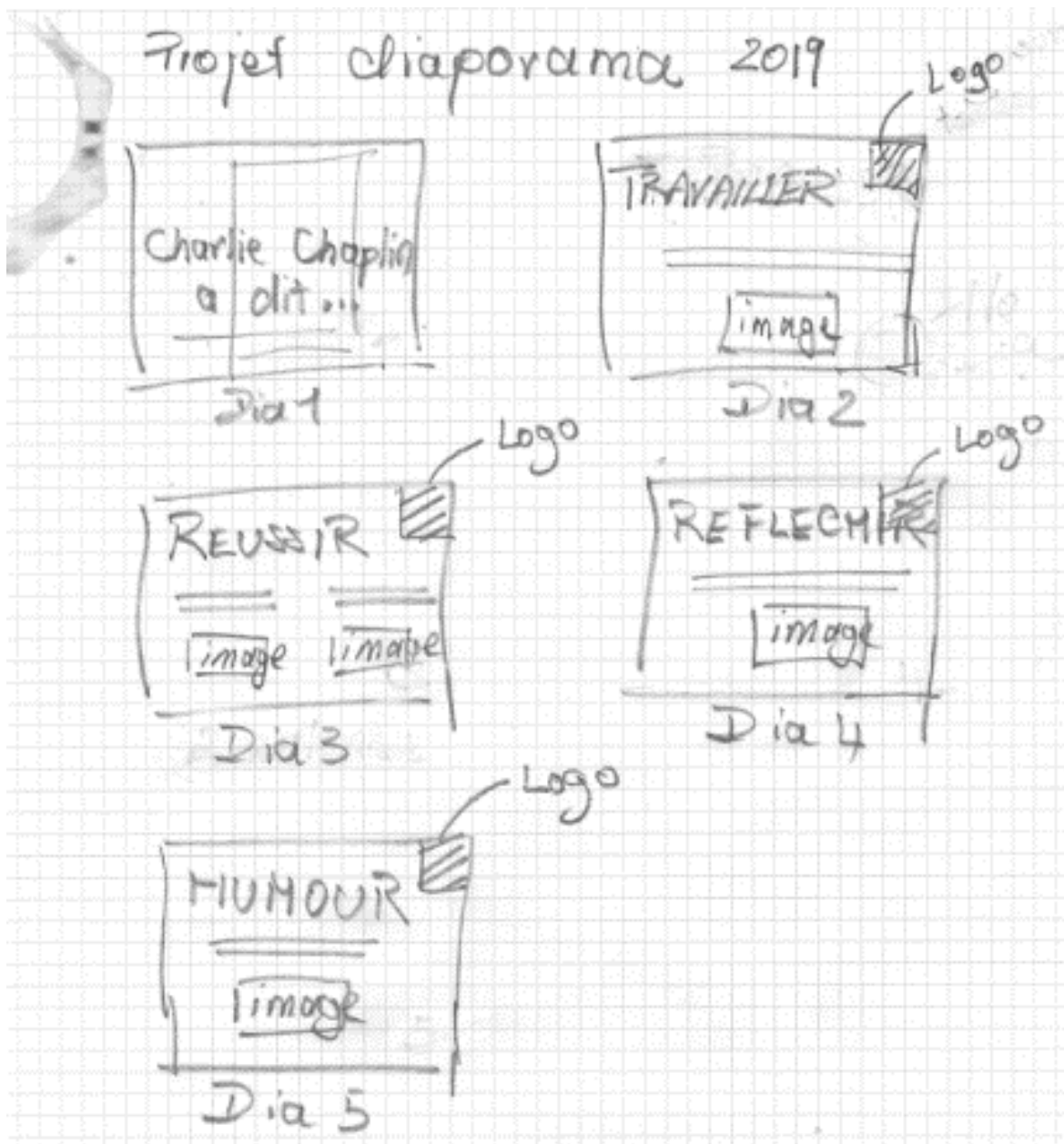
1 fichier tableur enregistré sous  
Nom Prénom reservations

## TÂCHE 4 : FINALISER UNE PRÉSENTATION

Fichier présentation à disposition :	Chaplinadit
Fichier PDF à disposition :	citations
Dossier images à disposition :	images presentation

Le musée souhaite réaliser un diaporama qui **sera projeté en boucle** devant les caisses afin de faire patienter les visiteurs en cas de forte affluence et qui contient quelques citations de Charlie Chaplin.

La veille, lors du repas de midi, l'administratrice et vous-même avez jeté les bases de ce diaporama à réaliser par cette esquisse :





## Travail à réaliser

La diapositive de titre et la dernière diapositive sont déjà créées. Vous terminez le diaporama de 5 diapositives selon les idées de l'esquisse et en tenant compte des indications suivantes :

- le masque des diapositives est adapté de la manière suivante :
  - le titre possède la même mise en forme que le titre de la dernière diapositive ;
  - le texte de l'espace réservé a la même mise en forme que celui de la dernière diapositive ;
- le logo apparaît sur toutes les diapositives sauf sur la première ;
- les citations sont issues du fichier PDF à disposition ;
- la diapositive 3 est créée avec une disposition adaptée au contenu ;
- chaque diapositive possède une transition identique ;
- chaque image a une animation différente.

**Fichiers à remettre :**

1 fichier présentation enregistré sous  
Nom Prénom Chaplinadit

## TÂCHE 5 : RÉDIGER UNE LETTRE DE RÉCLAMATION

<b>Fichier traitement de texte (modèle) à disposition :</b>	papier base lettre
<b>Fichiers PDF à disposition :</b> (reproduits également en annexe)	bulletin livraison commande

### Travail à réaliser

Vous utilisez les documents mis à votre disposition.

Vous respectez les règles de mise en page commerciale.

Vous indiquez votre prénom et votre nom dans le pied-de-page de la lettre (en-dessous du numéro de téléphone).

### Mise en situation détaillée

Le service administratif du musée doit installer de nouveaux postes de travail et remplacer du matériel informatique usagé jusqu'à la fin juin en raison de la visite annuelle des donateurs de l'institution. Dans cette perspective, des demandes d'offre ont été envoyées à divers fournisseurs. La maison PC-MAT SA à Bussigny a finalement été choisie et la commande passée, Mais la livraison n'a pas été conforme à la commande.

### Travail à réaliser

A la demande de Monsieur Jean Desarzens, votre supérieur, vous êtes chargé de préparer une lettre de réclamation au fournisseur de matériel informatique. Monsieur Desarzens signera ce document.

Votre lettre exposera tous les problèmes constatés et indiquera clairement vos attentes.

Les documents « bulletin livraison » et « commande » contiennent des informations utiles à la rédaction de la lettre.

<b>Fichier à remettre :</b>	1 document traitement de texte enregistré sous Nom Prénom reclamation
-----------------------------	--

## ANNEXES TÂCHE 5 : RÉDIGER UNE LETTRE DE RÉCLAMATION



Chaplin's World  
Route de Fenil 2  
1804 Corsier-sur-Vevey

Corsier-sur-Vevey, le 1<sup>er</sup> juin 2019

PC-MAT SA  
Rte des Alouettes 26  
1030 Bussigny

### Commande

Madame, Monsieur,

Votre documentation détaillée demandée nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

Vivement intéressés par votre matériel informatique, nous vous passons la commande ci-dessous sur la base de vos catalogue et prix courant :

Quantité	Désignation	Référence	Prix unitaire	Prix total
17	Moniteur Samsung 17"	MS 17 002	CHF 189.—	CHF 3'213.—
32	Souris Logitech sans fil	SL 13 017	CHF 49.—	CHF 1'568.—
24	Clavier Logitech USB	CL K 120	CHF 24.90	CHF 597.60
				CHF 5'378.60
			Remise 5 %	CHF 268.95
<b>Total</b>				<b>CHF 5'109.65</b>

aux conditions suivantes :

**Remise** 5 % pour toute commande de plus de CHF 5000.—  
(selon indication en page 12 de votre catalogue)

**Livraison** dans les 10 jours

**Expédition** par camion, franco domicile

**Paiement** par facture, à 30 jours net

D'avance nous vous remercions de l'exécution parfaite de notre ordre et vous présentons, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Chaplin's World

Jean Desarzens  
Responsable administratif

PC-MAT SA  
Rte des Alouettes 26  
1030 Bussigny  
☎ 021 777 55 33  
☎ 021 777 55 44  
✉ info@pcmat.ch



## Bulletin de livraison n° 1234

Bussigny, le 7 juin 2019

Votre commande du 1<sup>er</sup> juin 2019

<i>Quantité</i>	<i>Désignation</i>	<i>Référence</i>	<i>Prix unitaire</i>
17	Moniteur Samsung 24"	MS 24 003	CHF 269.—
32	Souris Logitech sans fil	SL 13 017	CHF 49.—
24	Clavier Logitech USB	CLK 120	CHF 24.90

**Livraison** par camion ce jour  
**Frais d'expédition** CHF 75.—  
**Paielement** par facture, à 30 jours net

Avec nos remerciements

PC-MAT SA