



Liste des modules U-CH

Tables des matières

Préambule.....	4
IBB Introduction à la bureautique de base	5
IIM Introduction à internet et messagerie de base	10
TT1 Traitement de texte niveau 1*	14
TB1 Tableur niveau 1*	18
WEB1 Webuser*	22
TT2 Traitement de texte niveau 2	27
TB2 Tableur niveau 2.....	31
PréAO Présentation assistée par ordinateur*	36
MAT Messagerie, agenda et tâches.....	40
SSI Sensibilisation à la sécurité de l'information**	46
RI Retouche d'images.....	52
CIV Création d'images vectorielles	57
WEB2 Création d'un site Web professionnel	61
GP Gestion de projet.....	64
S1 Système (exploiter un poste de travail en réseau)*	67
S2 Système (exploiter un serveur).....	72
HD Help-Desk**	76
TC Travail de certificat	82

**Tests existants au format traditionnel et au format myTAC*

***Tests existants uniquement au format myTAC*

JOB U-CH (3 modules "jaunes" au choix + 1 TC)

Travail de certificat (TC)

S1

HD

S2

RI

9^e module du FIRST

FIRST (8 modules sur 9)

Preliminary (4 modules sur 9)

TT1

TB1

BD1

MAT

SSI

TT2

TB2

PréAO

WEB1

Préambule

U-CH – porteur du système modulaire CRVMI (Commission romande de validation des modules informatiques) et des titres gradués PRELIMINARY / FIRST / JOB information technology and communication certificate.

Certification	Validation de compétences U-CH
Reconnaissance	La plupart des modules U-CH font l'objet d'une reconnaissance/équivalence dans les formations suivantes : PRELIMINARY IC – FIRST IC – JOB IC – CBA – UPSI – UPC – GSB – PC User Dispense uniquement de cours, mais pas d'examen pour SIZ – PC Supporter (selon institutions prestataires de formation)
Offert par	Commission suisse de validation des modules utilisateurs en informatique (U-CH).
Forme de l'offre	Formes diverses selon les prestataires de formation.
Durée de validité de la certification	10 ans Les institutions se réservent le droit d'exiger une mise à jour des connaissances selon les règlements des titres qu'elles décernent.
Remarques	Sur commande, n'importe quelle institution ou entreprise peut organiser un test de compétences. La liste des institutions membres d'U-CH peut être obtenue auprès du secrétariat U-CH (www.assap.ch).
Forme du test	Pratique et/ou théorique. Actions sur ordinateur en conformité avec les objectifs d'apprentissage et, selon les cas, questionnaire écrit en relation avec le test pratique.
Dans le système modulaire	Bureautique • Commerce • Développement • Informatique • Informatique de gestion • WEB
Attention !	La commission technique d'U-CH peut apporter en tout temps des modifications au contenu des modules. Seule la version sur le site www.assap.ch fait foi.

IBB Introduction à la bureautique de base

Prérequis	Aucun
Compétence opérationnelle	Être capable d'accomplir des tâches simples en bureautique : <ul style="list-style-type: none"> ◆ en utilisant un poste de travail et ses périphériques ; ◆ en gérant et recherchant des fichiers ou des documents ; ◆ en produisant des textes simples sur diverses applications et divers appareils fixes et mobiles (médias) ; ◆ en insérant des images et des formes dans un document ; ◆ en produisant des calculs simples (4 opérations) sur diverses applications ; ◆ en complétant des formulaires existants (PDF, traitement de texte, tableur).
Objectifs d'apprentissage	
Durée d'apprentissage	15 heures de cours et 25 heures de travail personnel.

IBB Introduction à la bureautique de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Utiliser un poste de travail et ses périphériques</p>	<p><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <p>A Il met en route l'ordinateur avec ses périphériques (clavier, souris, scanner, écran, imprimante, etc.).</p> <p>B Il maîtrise la gestion des fenêtres (ouvrir, fermer, agrandir, restaurer, déplacer, réduire, passer d'une fenêtre à une autre, etc.).</p> <p>C Il crée un raccourci (alias) d'un fichier ou d'un document.</p> <p>C Il distingue un raccourci d'un fichier.</p> <p>C Il renomme un raccourci.</p> <p>B Il travaille sur différents types de matériels (ordinateur, tablette, smartphone, etc.).</p> <p>B Il numérise (scanne) des documents au format désiré (image, PDF).</p> <p>B Il numérise (scanne) une photo au format désiré (PNG, JPG, etc.).</p> <p>B Il enregistre des documents numérisés.</p>
<p>Gérer et rechercher des fichiers ou des documents</p>	<p>B Il crée des dossiers et des sous-dossiers (arborescence).</p> <p>B Il classe des fichiers dans des dossiers ou des sous-dossiers.</p> <p>B Il renomme des dossiers.</p> <p>B Il renomme des fichiers.</p> <p>C Il copie des dossiers.</p> <p>C Il copie des fichiers.</p> <p>C Il déplace des dossiers.</p> <p>C Il déplace des fichiers.</p> <p>C Il trie des fichiers dans un dossier.</p> <p>B Il supprime des dossiers.</p> <p>B Il supprime des fichiers.</p> <p>B Il enregistre un fichier.</p> <p>C Il effectue des recherches simples de fichiers ou de dossiers.</p> <p>B Il enregistre sur une clé USB ou sur un disque dur externe.</p> <p>B Il enregistre sur un support distant (partage réseau, cloud).</p> <p>C Il compresse des fichiers (par exemple avec WINZIP).</p> <p>C Il décompresse des fichiers.</p> <p>C Il distingue différents formats de fichiers.</p> <p>C Il ouvre un fichier sécurisé au moyen d'un mot de passe.</p>
<p>Produire des textes simples sur diverses applications et</p>	<p>A Il saisit des textes sans mise en forme dans différentes applications de types bloc-notes, traitement de texte, messagerie.</p> <p>B Il copie du texte dans un même document.</p>

IBB Introduction à la bureautique de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs	Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance
divers appareils fixes et mobiles (médias)	<ul style="list-style-type: none"> B Il déplace du texte dans un même document. C Il copie du texte dans un autre document de même type. C Il déplace du texte dans un autre document de même type. B Il supprime du texte dans un document. C Il copie du texte dans une autre application. C Il déplace du texte dans une autre application. C Il imprime un document de différentes manières. B Il met du texte en évidence (gras, italique, souligné). B Il change la police de caractères. B Il définit la taille des caractères. C Il change la couleur du texte. B Il découpe un texte en plusieurs paragraphes. B Il aligne du texte (gauche, droite, centré, justifié). B Il utilise des puces. C Il utilise des numérotations automatiques. C Il utilise le correcteur orthographique. 	
Insérer des images et des formes dans un document	<ul style="list-style-type: none"> B Il copie une image dans un même document. B Il déplace une image dans un même document. C Il copie une image dans un autre document de même type. C Il déplace une image dans un autre document de même type. B Il supprime une image dans un document. B Il copie une image provenant d'Internet dans un document. B Il insère une image provenant d'un média externe (USB, disque dur externe, etc.) dans un document. C Il copie une image dans une autre application. C Il déplace une image dans une autre application. C Il met en évidence une partie d'une image au moyen d'une forme (exemple : entourer une partie d'une photo, dessiner une flèche sur une image, etc.). C Il ajoute un texte à une forme. C Il annote une image. C Il ajoute une bordure à une image. B Il redimensionne une image. C Il fait pivoter une image. B Il ajoute une forme prédéfinie (carré, rond, triangle, etc.) 	

IBB Introduction à la bureautique de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <p>C Il dessine une forme libre. B Il redimensionne une forme existante. B Il supprime une forme. C Il change la couleur de fond d'une forme (couleur et transparence). C Il change la couleur des bordures d'une forme. C Il change l'épaisseur des bordures d'une forme. C Il change les bordures d'une forme (trait continu, traitillé, etc.). C Il utilise les outils de base de modification de photographies (yeux rouges, couleurs, etc.). C Il imprime une image.</p>
<p>Produire des calculs simples (4 opérations) sur diverses applications</p>	<p>A Il effectue des calculs simples avec une calculatrice. C Il saisit du texte dans un tableur. B Il saisit des chiffres dans un tableur. B Il effectue une addition dans un tableur. C Il effectue une somme automatique dans un tableur. B Il effectue une soustraction dans un tableur. B Il effectue une division dans un tableur. B Il effectue une multiplication dans un tableur. B Il calcule un pourcentage. B Il met en forme les nombres (pourcentage, monétaire, etc.). C Il met en forme les textes (gras, italique, souligné). C Il met de la couleur dans les cellules et en arrière-plan. C Il aligne les textes (gauche, centré, droite). C Il met des bordures autour des cellules. C Il change la police de caractères ou la taille. B Il met en forme des dates.</p>
<p>Compléter des formulaires existants (PDF, traitement de texte, tableur)</p>	<p>B Il complète des formulaires existants. C Il se déplace dans les zones d'un formulaire. B Il saisit du texte ou des chiffres. C Il remplit des cases à cocher. C Il choisit des options (boutons radio). C Il sélectionne des valeurs dans des listes déroulantes. B Il saisit des dates. B Il enregistre le formulaire complété.</p>

IBB Introduction à la bureautique de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	B Il envoie le formulaire complété (par courrier postal, par fax ou par e-mail).

Pondération des indicateurs : A : éliminatoire
B : important
C : de faible importance

IIM Introduction à internet et messagerie de base

Prérequis	Aucun
Compétence opérationnelle	Être capable d'accomplir des tâches simples en bureautique : <ul style="list-style-type: none">◆ en utilisant un poste de travail et ses périphériques ;◆ en gérant et recherchant des fichiers ou des documents ;◆ en utilisant la messagerie électronique ;◆ en effectuant des recherches sur Internet ;◆ en appliquant les règles de base de sécurité.
Objectifs d'apprentissage	
Durée d'apprentissage	15 heures de cours et 25 heures de travail personnel.

IIM Introduction à internet et messagerie de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Utiliser un poste de travail et ses périphériques	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il met en route l'ordinateur avec ses périphériques (clavier, souris, scanner, écran, imprimante, etc.). B Il maîtrise la gestion des fenêtres (ouvrir, fermer, agrandir, restaurer, déplacer, réduire, passer d'une fenêtre à une autre, etc.). C Il crée un raccourci (alias) d'un fichier ou d'un document. C Il distingue un raccourci d'un fichier. C Il renomme un raccourci. B Il travaille sur différents types de matériels (ordinateur, tablette, smartphone, etc.). B Il numérise (scanne) des documents au format désiré (image, PDF). B Il numérise (scanne) une photo au format désiré (PNG, JPG, etc.). B Il enregistre des documents numérisés.
Gérer et rechercher des fichiers ou des documents	<ul style="list-style-type: none"> B Il crée des dossiers et des sous-dossiers (arborescence). B Il classe des fichiers dans des dossiers ou des sous-dossiers. B Il renomme des dossiers. B Il renomme des fichiers. C Il copie des dossiers. C Il copie des fichiers. C Il déplace des dossiers. C Il déplace des fichiers. C Il trie des fichiers dans un dossier. B Il supprime des dossiers. B Il supprime des fichiers. B Il enregistre un fichier. C Il effectue des recherches simples de fichiers ou de dossiers. B Il enregistre sur une clé USB ou sur un disque dur externe. B Il enregistre sur un support distant (partage réseau, cloud). C Il compresse des fichiers (par exemple avec WINZIP). C Il décompresse des fichiers. C Il distingue différents formats de fichiers. C Il ouvre un fichier sécurisé au moyen d'un mot de passe.
Utiliser la messagerie électronique	<ul style="list-style-type: none"> B Il reçoit un message électronique et en prend connaissance. B Il répond à un message électronique. B Il envoie un message électronique simple à un seul destinataire.

IIM Introduction à internet et messagerie de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <p>A Il envoie un message électronique avec un fichier joint.</p> <p>C Il envoie un message électronique simple à plusieurs destinataires.</p> <p>C Il envoie un message électronique avec un fichier attaché à plusieurs destinataires.</p> <p>C Il transfère un message électronique à un ou plusieurs destinataire(s).</p> <p>C Il envoie un formulaire électronique complété par e-mail.</p> <p>C Il copie une image provenant d'Internet dans un message électronique (dans le corps du message).</p> <p>C Il copie du texte provenant d'une autre application dans un message électronique (dans le corps du message).</p> <p>B Il distingue l'adresse e-mail de l'adresse d'un site Internet (URL).</p>
Effectuer des recherches sur Internet	<p>A Il recherche des informations sur Internet.</p> <p>B Il recherche une image sur Internet.</p> <p>B Il recherche une vidéo sur Internet.</p> <p>C Il effectue la traduction d'un mot sur Internet.</p> <p>C Il convertit des devises au moyen d'Internet.</p> <p>B Il partage un article de presse Internet par messagerie électronique.</p> <p>B Il partage une vidéo Internet par messagerie électronique.</p> <p>C Il recherche une ville sur une carte géographique.</p> <p>C Il calcule l'itinéraire d'un trajet.</p> <p>C Il commente un article sur Internet.</p>
Appliquer les règles de base de sécurité	<p>B Il utilise des mots de passe de qualité.</p> <p>C Il compose son mot de passe de manière sécurisée.</p> <p>C Il change son mot de passe régulièrement.</p> <p>C Il enregistre ses mots de passe de manière sécurisée.</p> <p>C Il n'enregistre pas ses mots de passe ou numéros de carte bancaire par défaut.</p> <p>B Il met à jour ses logiciels (navigateur, antivirus, bureautique, etc.).</p> <p>B Il met à jour son système d'exploitation, dont son pare-feu (firewall) personnel.</p> <p>C Il installe systématiquement les correctifs de sécurité.</p> <p>B Il effectue des sauvegardes régulières de ses données.</p> <p>C Il place un double de ses sauvegardes quotidiennes dans une pièce à l'épreuve du feu et des dégâts des eaux.</p> <p>C Il teste ses sauvegardes pour vérifier qu'elles sont complètes et utilisables.</p>

IIM Introduction à internet et messagerie de base

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il désactive par défaut les composants ActiveX et JavaScript. C Il ne donne pas son adresse IP (adresse internet). B Il n'utilise pas un compte administrateur pour naviguer sur Internet. B Il ne désactive pas les options de sécurité de son navigateur. B Il ne suit pas n'importe quel lien. B Il ne télécharge pas de programme du Web sans être sûr de la source (pérennité du logiciel, nature de l'éditeur, mode de téléchargement). B Il contrôle la diffusion de ses informations personnelles sur Internet (forums, réseaux sociaux, etc.). C Il ne saisit jamais ses coordonnées personnelles et sensibles (comme des coordonnées bancaires) sur des sites qui n'offrent pas toutes les garanties requises. B Avant d'effectuer des transactions bancaires sur Internet, il évalue le mode de sécurisation proposé par le site marchand. B Il n'ouvre pas ses e-mails sans réfléchir. C Il ne fait pas confiance machinalement au nom de l'expéditeur qui apparaît dans un message électronique. C Il ne répond pas à un inconnu sans un minimum de précaution. C Il fait preuve de vigilance avant d'ouvrir des pièces jointes à un courriel. C Il n'ouvre jamais de pièces jointes avec les extensions .PIF, .COM, .BAT, .EXE, .VBS ou encore .LNK. B Il ne relaye jamais de canulars. B Il chiffre (protège) les supports de stockage de données exposés au vol (disques durs externes, clés USB, CD/DVD-ROM, etc.). B Il éteint son ordinateur individuel, afin de le rendre inaccessible, quand il quitte son bureau.

TT1 Traitement de texte niveau 1*

Prérequis	Connaissances de base en informatique
Compétence opérationnelle	Etre capable de mettre en page un document complexe de style commercial impliquant le recours à des opérations conjuguées (par exemple lettres, facture, affichettes, circulaires, article de journal, procès-verbaux, brochures, etc.) :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en définissant des mises en page diverses pour des documents d'une ou plusieurs pages avec changements de présentation ; ◆ en définissant et en appliquant des mises en forme de caractères, de lignes et de paragraphes ; ◆ en introduisant des éléments autres que purement texte ; ◆ en incorporant, dans le respect des règles de présentation, des éléments externes avec ou sans liaison ; ◆ en respectant les standards de présentation donnés et des mises en page de qualité professionnelle ; ◆ en résolvant des problèmes de difficulté équivalente par recours à la documentation disponible.
Durée d'apprentissage	55 heures dont 25 heures de cours et 30 heures de travail personnel.

TT1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Définir des mises en page diverses pour des documents d'une ou plusieurs pages avec changements de présentation</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>A Il définit l'aspect global du document (mise en page). (I01)</p> <p>C Il exporte un document en PDF ou en XPS. (I02)</p> <p>B Il manipule du texte (copie - déplacement - suppression). (I03)</p> <p>B Il change les paramètres de mise en page à l'intérieur du document (orientation de la page). (I04)</p> <p>B Il change les paramètres de mise en page à l'intérieur du document (en-têtes ou pieds de page différents dans des sections différentes avec possibilité de couper le lien précédent). (I05)</p> <p>B Il gère les sauts de page et les sauts de section, de manière manuelle. (I06)</p> <p>B Il définit des hauts et des bas de page en ayant recours à des champs variables usuels (no de page, date, auteur, etc.). (I07)</p> <p>B Il gère du texte en colonnes. (I08)</p> <p>B Il définit des alignements divers à l'aide de tabulations, retraits, tableaux, etc. (I09)</p> <p>B Il gère correctement la présentation du texte en fonction de l'insertion d'un élément quelconque (image - graphique - cadre - etc.). (I10)</p>
<p>Définir et appliquer des mises en forme de caractères, de lignes et de paragraphes</p>	<p>B Il utilise différentes polices de caractères et en définit les caractéristiques (taille - graisse - couleur - casse - soulignements, etc.). (I11)</p> <p>B Il détecte le texte devant être mis en évidence. (I12)</p> <p>A Il applique les différentes possibilités de mise en évidence (centrage, police, etc.). (I13)</p> <p>B Il définit et applique des bordures. (I14)</p> <p>B Il définit et applique des trames. (I15)</p> <p>C Il définit et applique des bordures de page et/ou un arrière-plan. (I16)</p> <p>C Il insère des caractères spéciaux et/ou des lettrines. (I17)</p> <p>B Il définit les paramètres relatifs aux paragraphes (espacements - enchaînements - retraits - justification - etc.). (I18)</p> <p>B Il définit et utilise des puces. (I19)</p> <p>B Il définit et utilise des numérotations automatiques. (I20)</p> <p>C Il applique des styles standards et/ou prédéfinis. (I21)</p> <p>C Il définit des césures. (I22)</p> <p>C Il juge de la nécessité d'effectuer un contrôle orthographique et/ou grammatical et de corriger les erreurs. (I23)</p>
<p>Introduire des éléments autres que purement texte</p>	<p>C Il insère des images provenant d'une bibliothèque d'image incorporée. (I24)</p> <p>B Il crée des tableaux. (I25)</p> <p>B Il insère des colonnes et des lignes dans un tableau. (I26)</p>

TT1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>C Il déplace des colonnes et des lignes dans un tableau. (I27)</p> <p>B Il supprime des colonnes et des lignes dans un tableau. (I28)</p> <p>B Il détermine la ligne de titre d'un tableau. (I29)</p> <p>B Il fusionne des cellules d'un tableau. (I30)</p> <p>C Il fractionne des cellules d'un tableau. (I31)</p> <p>C Il fractionne un tableau. (I32)</p> <p>C Il insère des objets dans un tableau. (I33)</p> <p>B Il aligne du texte dans les cellules. (I34)</p> <p>C Il change l'orientation du texte à l'intérieur d'une cellule d'un tableau. (I35)</p> <p>B Il met en forme des paragraphes dans un tableau. (I36)</p> <p>C Il insère des textes avec des effets spéciaux. (I37)</p> <p>C Il insère des formes automatiques. (I38)</p> <p>C Il modifie les propriétés (couleur, habillage, etc.) de tout objet (image, forme automatique, etc.). (I39)</p> <p>C Il insère une liste de graphique ou un diagramme de processus. (I40)</p> <p>C Il crée un graphique de type SmartArt. (I41)</p> <p>C Il insère un filigrane prédéfini. (I42)</p> <p>C Il insère un filigrane personnalisé. (I43)</p>
<p>Incorporer, dans le respect des règles de présentation, des éléments externes avec ou sans liaison</p>	<p>B Il insère du texte provenant d'un autre fichier créé avec le même logiciel ou avec un logiciel de traitement de texte différent. (I44)</p> <p>C Il insère des données provenant d'une autre ressource avec lien dynamique. (I45)</p> <p>B Il insère des images provenant d'une autre ressource. (I46)</p> <p>B Il insère des graphiques provenant d'une autre ressource. (I47)</p>
<p>Respecter les standards de présentation donnés et de mises en page de qualité professionnelle</p>	<p>A Il met le document en page conformément à des standards donnés. (I48)</p> <p>B Il respecte les exemples et/ou consignes fournis. (I49)</p>
<p>Résoudre des problèmes de difficulté équivalente par recours à la documentation</p>	<p>C Il résout des problèmes relatifs à la gestion du texte et des lignes (tiret et ou espace insécable, par exemple). (I50)</p> <p>C Il insère des renvois et gère des notes de bas de page. (I51)</p> <p>C Il gère des notes de bas de page ou de fin de document. (I52)</p> <p>C Il effectue des tris dans les tableaux. (I53)</p>

TT1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs	Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire
disponible	C Il crée et manipule des ancrages. (154)	

TB1 Tableur niveau 1*

Prérequis	Connaissances de base en informatique
Compétence opérationnelle	Etre capable de résoudre un cas pratique au moyen d'un tableur :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none">◆ en l'analysant et en le résolvant de manière pertinente ;◆ en utilisant les opérations mathématiques, les fonctions simples, les filtres et les tris ;◆ en mettant en forme le contenu (texte et chiffres) et en valorisant les données par des mises en évidence ;◆ en maîtrisant la mise en page ;◆ en organisant et structurant les feuilles de calcul ;◆ en représentant les données sous forme graphique.
Durée d'apprentissage	50 heures dont 25 heures de cours et 25 heures de travail personnel.

TB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Analyser et résoudre un cas pratique de manière pertinente	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il distingue le contenu des cellules en déterminant les zones devant faire appel à des formules. (I01) B Il définit la structure de la / des feuille(s) de calcul en créant les constantes et en les mettant en évidence. (I02) B Il définit la structure de la / des feuille(s) de calcul en définissant des entêtes de ligne et de colonnes concis et compréhensibles. (I03) B Il définit la structure de la / des feuille(s) de calcul en disposant et en organisant les lignes et les colonnes selon un ordre logique à la résolution du problème. (I04)
Utiliser les opérations mathématiques, les fonctions simples, les filtres et les tris	<ul style="list-style-type: none"> A Il crée des formules simples avec des opérations d'addition et de soustraction. (I05) B Il crée des formules simples avec des opérations de multiplication et de division. (I06) A Il fait référence à des cellules dans ses formules (références relatives). (I07) B Il utilise des références absolues dans ses formules. (I08) B Il utilise des parenthèses afin de fixer l'ordre de résolution des opérations. (I09) B Il utilise les fonctions SOMME() et MOYENNE(). (I10) C Il utilise les fonctions MIN() et MAX(). (I11) B Il utilise les fonctions de manipulation de date MOIS(), ANNEE(), AUJOURD'HUI(), MAINTENANT(). (I12) B Il arrondit une valeur à un certain nombre de positions à gauche ou à droite de la virgule. (I13) C Il arrondit une valeur à un multiple (par exemple 5 centimes), au plus proche, au supérieur et à l'inférieur. (I14) B Il utilise la fonction logique SI(). (I15) C Il utilise des fonctions conditionnelles d'addition et comptage SOMME.SI() et NB.SI(). (I16) B Il effectue des opérations comprenant des pourcentages (part en %, variation en %, conversion de % en valeur, règle de trois). (I17) B Il utilise dans ses formules des références à des cellules provenant d'autres feuilles du même classeur. (I18) B Il filtre les informations d'une liste (utilisation d'un filtre automatique sur une ou plusieurs colonnes). (I19) C Il filtre les informations d'une liste en appliquant deux critères différents sur la même colonne (utilisation d'un filtre automatique personnalisé). (I20) B Il inclut automatiquement un sous-total à une feuille. (I21)

TB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>B Il trie les éléments d'un tableau selon un ou plusieurs critères. (I22)</p>
<p>Mettre en forme le contenu (texte et chiffres) et valoriser les données par des mises en évidence</p>	<p>B Il choisit et applique les formats de cellules adéquats (monétaires, pourcentage, numériques). (I23)</p> <p>B Il choisit et applique différents formats de cellules propres aux dates. (I24)</p> <p>C Il aligne le contenu des cellules (alignements verticaux, horizontaux, orientation du texte, pivoter le texte). (I25)</p> <p>C Il reproduit une mise en forme. (I26)</p> <p>C Il utilise des mises en forme automatiques. (I27)</p> <p>C Il emploie des séries automatiques (exemple: les mois de l'année). (I28)</p> <p>B Il met en évidence les éléments importants d'une feuille de calcul (titres, en-têtes de lignes et de colonnes, etc.). (I29)</p> <p>C Il manipule des groupes de cellules en utilisant des sélections multiples (copier et déplacer). (I30)</p> <p>C Il harmonise la taille des lignes et des colonnes. (I31)</p> <p>B Il ajoute des lignes ou des colonnes. (I32)</p> <p>B Il supprime des lignes ou des colonnes. (I33)</p> <p>B Il déplace des lignes ou des colonnes. (I34)</p> <p>C Il enrichit sa feuille de bordures et de trames. (I35)</p> <p>C Il intègre des objets à une feuille de calcul (images, zones de texte, etc.). (I36)</p>
<p>Maîtriser la mise en page</p>	<p>A Il vérifie que son document est imprimable de manière homogène. (I37)</p> <p>B Il choisit l'orientation des pages. (I38)</p> <p>B Il choisit l'échelle d'impression. (I39)</p> <p>C Il définit les sauts de page et leur enchaînement. (I40)</p> <p>C Il définit la position du tableau sur la page lors d'impressions et d'aperçus. (I41)</p> <p>B Il définit des en-têtes et des pieds de page. (I42)</p> <p>C Il intègre une date dans un en-tête ou un pied de page. (I43)</p> <p>C Il intègre le nombre de pages dans un en-tête ou un pied de page. (I44)</p> <p>C Il intègre une image dans un en-tête ou un pied de page. (I45)</p> <p>C Il intègre le nom du fichier ou de la feuille dans un en-tête ou un pied de page. (I46)</p> <p>C Il imprime tout ou partie d'une feuille ou d'un classeur (sélection, zone d'impression). (I47)</p> <p>C Il imprime les formules. (I48)</p>

TB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire B Il répète automatiquement des en-têtes de lignes et de colonnes. (I49)
Organiser et structurer les feuilles de calcul.	C Il fige l'affichage de certaines zones de la feuille (figer) de manière à faire défiler les données indépendamment des en-têtes. (I50) C Il fractionne une feuille. (I51) B Il renomme une feuille de calcul. (I52) C Il supprime une feuille de calcul. (I53) C Il copie une feuille de calcul dans un même classeur ou dans un autre classeur. (I54) C Il organise son classeur en plaçant les feuilles dans un ordre logique. (I55) B Il sauvegarde un classeur dans un dossier déterminé. (I56) C Il effectue des opérations sur plusieurs feuilles simultanément (définir des en-têtes, impression, ajout de données, mise en forme). (I57) C Il améliore la lisibilité d'une feuille en commentant certaines cellules. (I58) C Il protège certaines parties de sa feuille (constantes, formules). (I59)
Représenter des données sous forme graphique	B Il sélectionne les données à mettre en évidence. (I60) B Il choisit un graphique approprié aux données à mettre en évidence. (I61) B Il dimensionne le graphique en fonction de son contenu et de son utilisation (impression, visualisation à l'écran). (I62) B Il déplace un graphique dans une nouvelle feuille ou dans une feuille dédiée. (I63) C Il copie un graphique dans une feuille dédiée. (I64) B Il définit des titres. (I65) B Il définit des étiquettes de données. (I66) B Il définit des légendes. (I67) C Il modifie un graphique en ajoutant ou supprimant des éléments (séries). (I68) C Il modifie un graphique en changeant le type du graphique. (I69) B Il améliore la visibilité des informations en adaptant les formats. (I70) B Il adapte les échelles d'un graphique. (I71) B Il adapte les valeurs limites des axes d'un graphique. (I72)

WEB1 Webuser*	
Prérequis	Connaissances de base en informatique
Compétence opérationnelle	Etre capable de rechercher et d'échanger de l'information sur le WEB : <ul style="list-style-type: none"> ◆ en se connectant sur Internet ; ◆ en participant à des discussions en ligne ; ◆ en configurant les principaux outils de navigation sur Internet ; ◆ en communiquant par courrier électronique ; ◆ en organisant ses recherches d'information (moteurs de recherche) ; ◆ en récupérant des informations ; ◆ en sécurisant sa connexion Internet ; ◆ en utilisant des services en ligne.
Objectifs d'apprentissage	
Durée d'apprentissage	30 heures dont 15 heures de cours et 15 heures de travail personnel.

WEB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Se connecter sur Internet	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il sait quels sont les moyens à mettre en oeuvre pour se connecter à Internet. (I001) B Il connaît la différence entre une connexion filaire et le Wifi. (I002) B Il partage la connexion Internet de son téléphone mobile avec un autre appareil mobile. (I003) B Il sait comment connecter un appareil mobile sur un « hot spot » public. (I004) C Il teste le débit de sa connexion à Internet. (I005) C Il connaît les critères pertinents lui permettant de choisir un abonnement adapté à ses besoins. (I006) C Il distingue un réseau Wifi sécurisé d'un réseau ouvert. (I007) C Il sait quels sont les différents services accessibles sur Internet. (I008) B Il connaît les différentes formes d'URL. (I009) B Il déchiffre une adresse Internet. (I010) C Il trouve l'adresse IP locale de son ordinateur. (I011) C Il diagnostique un problème de connexion. (I012)
Participer à des discussions en ligne	<ul style="list-style-type: none"> B Il crée un forum de discussion. (I013) B Il participe à un forum de discussion. (I014) C Il crée une réunion par visioconférence (avec Skype, Teams, JITSY par exemple). (I015) B Il connaît les principes regroupés dans le concept de la Netiquette. (I016) C Il connaît les réseaux sociaux. (I017) C Il paramètre la confidentialité de son profil sur les principaux réseaux sociaux (Facebook, Messenger, LinkedIn, Pinterest, Instagram, Twitter, Whatsapp, Youtube, etc.). (I018) C Il utilise une messagerie instantanée. (I019) C Il engage une discussion instantanée avec plusieurs personnes sur un réseau social. (I020) C Il publie des informations sur un réseau social. (I021) C Il ne publie pas d'informations sensibles sur un réseau social. (I022) C Il connaît les éléments admis sur le plan juridique (photos, vidéos, enregistrements, informations, etc.) dans les réseaux sociaux. (I023)

WEB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Configurer les principaux outils de navigation sur Internet	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il connaît les principes de base de sécurité et de confidentialité en matière de messagerie. (I024) B Il crée une adresse de courrier électronique (boîte de messagerie électronique). (I025) A Il envoie un nouveau message. (I026) B Il transfère un message. (I027) B Il répond à un message. (I028) B Il joint des fichiers à son envoi. (I029) C Il récupère les fichiers reçus par messagerie. (I030) B Il utilise un carnet d'adresses. (I031) C Il ajoute des contacts dans son carnet d'adresses. (I032) C Il supprime des contacts dans son carnet d'adresses. (I033) C Il connaît les règles de sécurité liées à l'ouverture des messages électroniques (expéditeur inconnu, etc.). (I034) C Il connaît les règles de sécurité liées à l'ouverture des pièces jointes aux messages électroniques. (I035) B Il différencie les types de destinataires (A, Cc et Cci). (I036) B Il différencie une adresse Internet (URL) d'une adresse de messagerie électronique. (I037) B Il rédige un message électronique (objet, formule de politesse, salutations, signature, etc.). (I038) C Il partage un message d'un appareil mobile vers une adresse de messagerie électronique. (I039) B Il reconnaît les URL des sites Web frauduleux reçus par messagerie. (I040)
Communiquer par courrier électronique	<ul style="list-style-type: none"> B Il organise ses sites préférés (favoris, marque-pages ou signets). (I041) B Il gère l'historique (consultation, suppression). (I042) C Il modifie la taille d'affichage du texte ainsi que le codage des caractères. (I043) B Il ajoute des liens dans une barre d'outils. (I044) B Il connaît l'utilité des cookies. (I045) C Il supprime les cookies. (I046) C Il supprime les fichiers temporaires. (I047) C Il définit la ou les page(s) de démarrage. (I048) C Il connaît les paramètres de base de sécurité de son navigateur. (I049)

WEB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il gère les paramètres de confidentialité et de personnalisation de son navigateur. (I050) B Il exporte la liste de ses sites favoris (signets). (I051) B Il importe ses favoris (signets) dans un navigateur. (I052) C Il connaît plusieurs navigateurs Internet. (I053) B Il efface les données de navigation de son navigateur. (I054)
Organiser ses recherches d'information (moteurs de recherche)	<ul style="list-style-type: none"> C Il évalue la qualité d'un site (ergonomie, charte graphique, contenu). (I055) B Il utilise des formulaires Internet. (I056) C Il connaît la signification des messages d'erreur les plus courants. (I057) A Il utilise les services de recherche du Web (arbres thématiques, moteurs de recherche). (I058) B Il utilise des critères de recherche avancés (ET, OU, exclusion). (I059) C Il recherche des pages contenant des mots entiers. (I060) C Il recherche des pages contenant des expressions. (I061) C Il recherche des informations sur des sites avec des noms de domaines spécifiques. (I062) C Il recherche des sites dans une langue spécifique. (I063) C Il recherche différents types de fichiers (pdf, xls, doc, rtf, ...). (I064) B Il recherche des pages contenant des vidéos. (I065) C Il limite sa recherche à un pays ou à une période (dates). (I066)
Récupérer des informations	<ul style="list-style-type: none"> B Il enregistre une page Web (enregistrement d'une page Web sur son ordinateur, enregistrement d'une page Web sans l'ouvrir). (I067) C Il crée un raccourci vers une page Web. (I068) B Il copie du texte venant d'une page Web. (I069) C Il réalise une capture d'écran. (I070) B Il manipule les images du Web (copier une image, enregistrer une image, établir une image comme papier peint). (I071) B Il insère un lien hypertexte dans un message électronique. (I072) C Il envoie une page Web (contenu) dans un message électronique. (I073) C Il imprime une page Web. (I074) C Il affiche le code source d'une page Web. (I075) B Il télécharge un document à partir d'Internet. (I076) C Il gère ses téléchargements (dossier de téléchargement, etc.). (I077) C Il recherche du texte au sein d'une page Web. (I078) B Il traduit du texte en plusieurs langues. (I079)

WEB1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire B Il cherche une image libre de droits. (I080)
Sécuriser sa connexion Internet	B Il reconnaît une transaction sécurisée. (I081) C Il est sensibilisé aux problèmes de sécurité liés à l'utilisation de tout moyen de paiement sur Internet (transfert de numéro de carte de crédit, zones sécurisées, validité des certificats des sites). (I082) B Il active les paramètres du navigateur concernant la protection des enfants. (I083) C Il est sensibilisé aux attaques logicielles provenant d'Internet (virus, chevaux de Troie, malwares, spywares, etc.). (I084) B Il se connecte à un site via une connexion sécurisée (https). (I085) B Il fait la différence entre Internet, Intranet et Extranet. (I086) C Il décrit les risques de sécurité liés au téléchargement depuis Internet. (I087) C Il évite des virus. (I088) B Il gère les sites de confiance. (I089) B Il gère les paramètres de sécurité. (I090) B Il exclut des sites sensibles. (I091) C Il connaît les principes du "cloud computing" (I092)
Utiliser des services en ligne	C Il utilise le protocole de transfert de fichiers (FTP). (I093) B Il utilise différents services en ligne de traitement de fichiers (fusion de fichiers PDF, etc.). (I094) C Il utilise différents services en ligne de conversion d'images (de JPG en PNG et inversement, etc.). (I095) C Il utilise différents services en ligne de conversion monétaire (CHF en euros, etc.). (I096) C Il utilise différents services en ligne de conversion de fichiers audio (de WMA en MP3, etc.). (I097) B Il utilise différents services en ligne de conversion de fichiers vidéos (MOV en MP4, etc.). (I098) B Il récupère une vidéo (libre de droits) sur Internet. (I099) B Il planifie une réunion ou un événement par un service en ligne (Doodle, etc.). (I100)

TT2 Traitement de texte niveau 2

Prérequis	TT1 ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Etre capable de proposer et de réaliser des solutions personnalisées et automatisées à des besoins de production et de gestion de documents :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en structurant et en organisant des documents complexes de type commercial ; ◆ en automatisant la documentation ; ◆ en standardisant la réalisation de certains travaux ; ◆ en automatisant les tâches ; ◆ en proposant des solutions personnalisées pour des problèmes spécifiques.
Durée d'apprentissage	55 heures dont 25 heures de cours et 30 heures de travail personnel.

TT2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Structurer et organiser des documents complexes de type commercial	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A Il structure et organise un document en mettant en valeur le contenu. B Il crée un document de type professionnel. B Il identifie et positionne des informations récurrentes. B Il dispose des objets graphiques dans un document (habillage). B Il positionne des objets graphiques par rapport à des repères. B Il insère des dessins ou des formes dans un document. B Il modifie les images dans un document (correction, couleur, effet, suppression de l'arrière-plan, style, rognage, etc.). C Il groupe des formes. C Il utilise le volet de navigation (déplacement de chapitre, affichage par niveau). B Il crée un tableau complexe. B Il modifie les propriétés d'un tableau. B Il modifie les propriétés des lignes d'un tableau. B Il modifie les propriétés des colonnes d'un tableau. B Il modifie le format des cellules d'un tableau. C Il introduit des calculs dans un tableau. C Il crée des tableaux en récupérant des informations provenant d'autres sources de données. C Il crée des formats de tableaux personnalisés. B Il ajoute des champs (date, heure, nom de fichier, etc.). C Il met en place une protection de son document (différents niveaux de mot de passe). C Il utilise à bon escient les caractères spéciaux de disposition (espace insécable, trait d'union conditionnel, trait d'union insécable, etc.).
Automatiser la documentation	<ul style="list-style-type: none"> B Il gère les pages et les informations récurrentes (changement d'en-têtes, pages gauche / droite, gestion complexe de la numérotation). B Il structure le contenu en utilisant des sauts de sections, des en-têtes et des pieds de pages différents à l'intérieur d'un même document. C Il protège une partie d'un document. C Il utilise les différentes possibilités d'impression (pages en vis-à-vis, format du papier, etc.). C Il imprime des parties de documents (section, commentaires, etc.). B Il produit une table des matières automatiquement. C Il numérote les éléments d'une table des matières automatiquement.

TT2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il définit la présentation uniforme de la table des matières, en adaptant les styles adéquats. B Il produit une table d'index automatiquement. C Il définit la présentation d'une table d'index. C Il produit une table d'illustration automatiquement. B Il gère des liens hypertextes internes au document (sur des textes ou des objets). B Il gère des liens hypertextes externes au document (sur des textes ou des objets). B Il définit et utilise des signets. C Il crée des renvois.
Standardiser la réalisation de certains travaux	<ul style="list-style-type: none"> A Il crée et utilise des styles. B Il modifie des styles de paragraphes. C Il modifie des styles de caractères. C Il crée des enchaînements de styles. B Il gère les styles entre documents et/ou modèles. B Il gère les ruptures de texte (veuves et orphelins, lignes solidaires, paragraphes solidaires). B Il met en place une numérotation automatique dans les styles. C Il personnalise la hiérarchisation des listes à numéros. B Il crée un formulaire. B Il paramètre les champs d'un formulaire. C Il protège un formulaire.
Automatiser des tâches	<ul style="list-style-type: none"> A Il effectue des publipostages simples. B Il effectue des publipostages avec requêtes. C Il effectue des publipostages en utilisant des mots-clés variables. C Il utilise comme source de données un répertoire de courrier électronique. C Il réalise l'envoi automatique d'e-mails à l'aide d'un publipostage. B Il crée des étiquettes ou des enveloppes. B Il crée des macro-commandes par enregistrement. B Il associe une macro à une barre d'outils. C Il gère les macros entre documents et/ou modèles. B Il gère des insertions automatiques ou des blocs de construction. C Il gère des corrections automatiques. C Il gère le dictionnaire personnel.

TT2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Proposer des solutions personnalisées pour des problèmes spécifiques</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A Il standardise la réalisation de certains travaux en créant des modèles. B Il enregistre ses modèles en fonction des besoins : modèle personnel, modèle de groupe, le dossier par défaut pour les modèles de groupe. B Il gère l'emplacement de ses modèles. C Il crée un thème personnalisé. C Il change le jeu de couleur du document. C Il personnalise les affichages, les barres d'outils et le fonctionnement général du logiciel (rythme des sauvegardes automatiques, chemins par défaut, options d'édition, etc.). B Il personnalise les propriétés d'un document. B Il utilise l'outil de suivi des modifications. C Il ajoute des commentaires dans le document. C Il compare deux documents pour vérifier les différences. C Il fusionne deux documents. C Il vérifie les statistiques (nombre de mots, de lignes, etc.) de son document. C Il recherche et remplace des caractères spéciaux. C Il recherche et remplace des mises en forme. B Il récupère des éléments d'un autre format (HTML, tableau, feuille de calcul).

TB2 Tableur niveau 2

Prérequis	TB1 ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Etre capable de résoudre un cas pratique complexe et d'analyser des données au moyen d'un tableur :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none">◆ en standardisant la réalisation de documents ;◆ en gérant des documents contenant des liaisons ;◆ en utilisant des fonctions avancées ;◆ en analysant et organisant les données ;◆ en produisant des graphiques complexes ;◆ en automatisant des suites de commandes.
Durée d'apprentissage	60 heures dont 30 heures de cours et 30 heures de travail personnel.

TB2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Standardiser la réalisation de documents	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il produit un classeur pouvant être utilisé dans un contexte professionnel moyennant quelques retouches de détail. C Il crée et modifie des modèles de classeur. C Il crée modifie un modèle de classeur. C Il modifie un modèle de classeur. C Il définit le lieu de stockage des modèles. C Il utilise des contrôles de formulaire tels que les listes déroulantes, les cases à cocher et les boutons à option. C Il valide la saisie des données : type de données, taille, création de listes, etc. C Il valide la saisie des données en fonction du résultat d'une formule. B Il valide la saisie des données : visualisation des entrées correctes, messages d'erreur en cas de saisie incorrecte. C Il crée des mises en forme conditionnelles. C Il crée des mises en forme conditionnelles avec des règles de mise en surbrillance des cellules. C Il crée des mises en forme conditionnelles avec des règles de valeurs plus ou moins élevées. C Il crée des mises en forme conditionnelles sous forme de barres de données. C Il crée des mises en forme conditionnelles avec des nuances de couleurs. C Il crée des mises en forme conditionnelles en utilisant des jeux d'icônes. C Il travaille avec des styles : utilisation, création, modification, fusion. C Il crée un style. C Il modifie un style. C Il crée des séries de données pour la recopie automatique. C Il crée des formats spécifiques aux cellules (personnalisation avancée des formats). C Il crée des formats spécifiques en fonction de la valeur positive, négative, nulle ou zéro. C Il crée des formats spécifiques en fonction d'une valeur numérique. C Il crée des formats spécifiques en fonction d'un texte. C Il crée des formats spécifiques en fonction d'une heure. C Il crée des formats spécifiques en fonction d'une date. C Il crée des formats spécifiques aux cellules formatées en date, heure/minute.

TB2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il protège une feuille. B Il déverrouille une ou plusieurs cellules. C Il protège un classeur. C Il masque les formules des cellules. C Il masque une feuille. C Il modifie les propriétés d'un classeur (lecture seule, mot de passe à l'ouverture). C Il modifie les paramètres de sauvegarde automatique.
<p>Gérer des documents contenant des liaisons</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il travaille avec plusieurs classeurs simultanément en copiant et déplaçant des feuilles d'un classeur vers un autre. A Il crée des liens dynamiques (références) à l'intérieur d'un classeur. B Il crée des liens dynamiques entre plusieurs classeurs. B Il crée des formules 3D (sélection de plusieurs onglets simultanément). C Il met en forme plusieurs feuilles en même temps. B Il consolide les résultats dans une feuille de calcul. C Il modifie les options de consolidation.
<p>Utiliser des fonctions avancées</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Il imbrique des fonctions. B Il utilise des fonctions dates et heures. C Il utilise les fonctions dates : DATE(), DATEVAL(), FIN.MOIS(). C Il utilise les fonctions heures : HEURE(), MINUTE(),SECONDE(). C Il utilise les fonctions jours : JOUR(), JOURS(). C Il utilise les fonctions semaines : JOURSEM(), NO.SEMAINE(). B Il utilise des fonctions mathématiques : PI(), SOMME.SI.ENS(), SOUS.TOTAL(). B Il utilise des fonctions statistiques. C Il utilise la fonction MOYENNE.SI.ENS(). C Il utilise les fonctions NB.SI.ENS(), NB.VIDE() et NBVAL(). B Il utilise des fonctions de recherche : INDEX(), RECHERCHE(), RECHERCHEH() et RECHERCHEV(). B Il utilise des fonctions logiques : SI(), SI(ESTVIDE()), ET(), OU(). B Il utilise des fonctions de base de données : BDSOMME(), BDMIN(), BDMAX(), BDMOYENNE(), BDNB(), BDNBVAL(). B Il utilise des fonctions de texte. C Il utilise les fonctions de texte : CAR(), CNUM(), CTXT(),NBCAR(), STXT().

TB2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>C Il utilise les fonctions de texte : DROITE(), GAUCHE(), MAJUSCULE(), MINUSCULE(), NOMPROPRE().</p> <p>C Il utilise les fonctions de texte : CHERCHE(), EPURAGE(), SUPPRESPEACE().</p> <p>C Il utilise les fonctions de texte : CONCATENER() ou CONCAT(), TEXTE().</p> <p>B Il utilise des fonctions logiques.</p> <p>C Il utilise les fonctiontions logiques : ET(), FAUX(), NON(), VRAI().</p> <p>C Il utilise les fonctions logiques : SI(), SIERREUR(), SI.MULTIPLE().</p> <p>B Il utilise des fonctions d'informations : ESTERREUR(), ESTNA(), ESTNUM(), ESTTEXTE(), ESTVIDE().</p> <p>C Il utilise des fonctions Web : FILTRE.XML().</p>
<p>Analyser et organiser les données</p>	<p>A Il crée et modifie un tableau croisé dynamique (TCD).</p> <p>B Il modifie un tableau croisé dynamique (TCD).</p> <p>C Il ajoute un champ de ligne ou de colonne dans un TCD.</p> <p>C Il ajoute un champ de donnée ou de page dans un TCD.</p> <p>B Il modifie les fonctions de calcul dans un TCD.</p> <p>B Il crée un graphique croisé dynamique.</p> <p>B Il modifie un graphique croisé dynamique.</p> <p>C Il actualise les données du TCD.</p> <p>C Il regroupe les données dans un TCD.</p> <p>B Il crée des filtres élaborés.</p> <p>B Il extrait des informations dans une nouvelle feuille à l'aide des filtres élaborés.</p> <p>B Il crée et manipule des sous-totaux.</p> <p>C Il manipule le mode plan : création, modification de groupe.</p> <p>B Il importe des données de différents types : largeur fixe ou délimité.</p> <p>B Il importe un fichier texte.</p> <p>B Il exporte une feuille de calcul au format CSV.</p> <p>B Il atteint une valeur cible pour une cellule.</p>
<p>Produire des graphiques complexes</p>	<p>A Il choisit un graphique le plus adapté à une situation.</p> <p>B Il ajoute des données à un graphique.</p> <p>B Il modifie les éléments d'un graphique : profondeur, emplacement, valeur 0 sur l'axe, échelle, ordre des séries, courbe de tendance.</p> <p>B Il modifie le type de graphique.</p> <p>C Il modifie l'emplacement d'un graphique.</p>

TB2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>B Il modifie les échelles de valeurs des axes verticaux (abscisses) et horizontaux (ordonnées) d'un graphique.</p> <p>C Il modifie la légende d'un graphique.</p> <p>C Il modifie la source de données d'un graphique.</p> <p>B Il génère des graphiques à 2 axes ou ajoute des axes secondaires.</p> <p>B Il crée des graphiques combinés.</p> <p>C Il insère des objets dans un graphique (zones de texte, flèches, images, etc.).</p>
<p>Automatiser des suites de commandes</p>	<p>B Il crée des macro-commandes par enregistrement automatique.</p> <p>B Il affecte une macro à un bouton de commande.</p> <p>C Il affecte une macro à un raccourci-clavier.</p> <p>B Il enregistre une macro dans un classeur.</p> <p>C Il ajoute un commentaire à une macro.</p> <p>B Il enregistre une macro avec des références relatives et / ou absolues.</p>

PréAO Présentation assistée par ordinateur*	
Prérequis	Connaissances de base en informatique
Compétence opérationnelle	Etre capable de créer une présentation performante et cohérente entre le fond et la forme :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en mettant en œuvre les fonctionnalités du logiciel utilisé ; ◆ en adaptant la présentation selon son but et selon le public visé ; ◆ en mettant en valeur la présentation par l'utilisation d'images, de sons, de séquences vidéo et en utilisant des techniques d'animation ; ◆ en respectant les règles simples de communication ; ◆ en respectant l'unicité de la présentation ; ◆ en optimisant l'impact d'une présentation y compris dans la documentation annexée.
Durée d'apprentissage	40 heures dont 25 heures de cours et 15 heures de travail personnel.

PréAO Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Mettre en œuvre les fonctionnalités du logiciel utilisé	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>A Il produit une présentation adaptée à la situation comportant les diapositives essentielles. (I001)</p> <p>C Il agrmente sa présentation de textes standards et spéciaux. (I002)</p> <p>B Il conçoit un tableau. (I003)</p> <p>B Il met en forme un tableau. (I004)</p> <p>B Il utilise les retraits. (I005)</p> <p>C Il utilise les tabulations. (I006)</p> <p>B Il insère des éléments de dessin, des enrichissements graphiques, des formes automatiques. (I007)</p> <p>B Il met en oeuvre la notion de groupes (regrouper, dissocier, ordonner). (I008)</p> <p>C Il retourne et fait pivoter des objets. (I009)</p> <p>C Il enrichit des objets (ombres 3D, éclairage, etc.). (I010)</p> <p>B Il met en forme les paragraphes (alignements, interligne, etc.). (I011)</p> <p>B Il insère des zones de texte. (I012)</p> <p>C Il met en forme les zones de texte (couleurs et traits, position, marges, etc.). (I013)</p> <p>B Il crée des graphiques. (I014)</p> <p>B Il importe des objets (graphiques, tableaux, organigrammes, images, etc.). (I015)</p> <p>C Il crée des diagrammes (organigrammes). (I016)</p> <p>B Il crée des boutons d'action. (I017)</p> <p>B Il insère des liens hypertextes internes au document. (I018)</p> <p>C Il insère des liens hypertextes externes au document. (I019)</p> <p>C Il utilise la grille et les repères pour aligner des objets. (I020)</p> <p>C Il protège sa présentation. (I021)</p> <p>C Il choisit l'orientation des diapositives en fonction du contenu. (I022)</p> <p>C Il définit la taille des diapositives. (I023)</p>
Adapter la présentation selon son but et selon le public visé	<p>B Il adapte le niveau de vocabulaire en fonction du public cible. (I024)</p> <p>C Il adapte le graphisme à utiliser en fonction du public cible. (I025)</p> <p>B Il vérifie le minutage de sa présentation. (I026)</p> <p>B Il paramètre une présentation en fonction de son utilisation (interactivité à l'écran - déclenchement « manuel » par le présentateur - etc.). (I027)</p> <p>C Il fait tourner sa présentation en continu (en boucle). (I028)</p> <p>C Il masque ou affiche certaines diapositives en fonction du public-cible. (I029)</p>

PréAO Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>C Il découpe sa présentation en plusieurs fichiers et peut les enchaîner. (I030)</p> <p>C Il crée des sections dans sa présentation. (I031)</p>
<p>Mettre en valeur la présentation par l'utilisation d'images, de sons, de séquences vidéo et utiliser des techniques d'animation</p>	<p>B Il insère des images. (I032)</p> <p>B Il modifie les propriétés d'une image. (I033)</p> <p>B Il modifie les images dans un document (correction, couleur, effet, suppression de l'arrière-plan, style, rognage, etc.). (I034)</p> <p>B Il manipule des images en fonction du contenu de la diapositive. (I035)</p> <p>B Il choisit des éléments graphiques en rapport avec le sujet traité. (I036)</p> <p>B Il utilise des images pour faire passer un message. (I037)</p> <p>B Il adapte la taille des images. (I038)</p> <p>B Il crée un graphique de type SmartArt. (I039)</p> <p>B Il crée des schémas au moyen de formes prédéfinies. (I040)</p> <p>B Il insère du son. (I041)</p> <p>B Il gère le déclenchement du son. (I042)</p> <p>B Il insère des séquences vidéo. (I043)</p> <p>B Il définit des transitions. (I044)</p> <p>B Il personnalise des transitions. (I045)</p> <p>B Il uniformise les transitions. (I046)</p> <p>B Il applique les jeux ou des effets d'animation prédéfinis. (I047)</p> <p>B Il personnalise les animations (déclenchement, sens, rapidité). (I048)</p> <p>B Il gère les enchaînements à l'intérieur des diapositives (chronologie des animations). (I049)</p>
<p>Respecter les règles simples de communication</p>	<p>A Il crée une présentation cohérente du point de vue du fond et de la forme. (I050)</p> <p>B Il détermine la quantité de texte par diapositive. (I051)</p> <p>B Il s'assure de la lisibilité des diapositives lors de la présentation. (I052)</p> <p>C Il utilise une taille appropriée pour les titres. (I053)</p> <p>C Il utilise une taille appropriée pour le texte. (I054)</p> <p>C Il utilise les indentations (niveaux) de texte à bon escient. (I055)</p> <p>C Il détermine la quantité d'objets devant figurer sur chaque diapositive. (I056)</p> <p>C Il introduit des éléments visuels dans la présentation à chaque fois que cela est possible. (I057)</p> <p>C Il choisit des jeux de couleurs complémentaires. (I058)</p> <p>C Il choisit des couleurs appropriées au thème de la présentation. (I059)</p> <p>B Il ne traite que d'un seul thème par diapositive. (I060)</p>

PréAO Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>C Il détermine un nombre minimum de diapositives par rapport au temps à disposition. (I061)</p> <p>C Il détermine un nombre maximum de diapositives par rapport au temps à disposition. (I062)</p> <p>C Il respecte l'orthographe. (I063)</p>
Respecter l'unicité de la présentation	<p>B Il adapte des masques (diapositives, titres, commentaires, etc.). (I064)</p> <p>B Il met en place les informations récurrentes sur les diapositives (nom, date, numérotation, etc.). (I065)</p> <p>B Il ajoute des éléments dans le masque de diapositive (logo, animation, etc.). (I066)</p> <p>B Il choisit des arrière-plans. (I067)</p> <p>C Il crée des jeux de couleurs. (I068)</p> <p>B Il modifie un jeu de couleurs. (I069)</p> <p>B Il uniformise les zones de texte (interligne, taille des caractères, retraits, etc.). (I070)</p> <p>B Il utilise des présentations ou des thèmes prédéfini(e)s. (I071)</p> <p>C Il utilise des modèles de conception. (I072)</p> <p>C Il crée une disposition de diapositive. (I073)</p> <p>C Il modifie une disposition de diapositive. (I074)</p> <p>C Il supprime une disposition de diapositive. (I075)</p> <p>C Il crée un modèle. (I076)</p> <p>C Il modifie un modèle existant. (I077)</p>
Optimiser l'impact d'une présentation y compris dans la documentation annexée	<p>B Il définit les éléments en fonction de la lisibilité. (I078)</p> <p>B Il définit les diapositives de titre de présentation (accueil, plan de la présentation). (I079)</p> <p>B Il définit les diapositives de fin de présentation (conclusion). (I080)</p> <p>C Il produit des documents annexes utiles à la présentation. (I081)</p> <p>B Il ajoute des notes à une présentation (page de commentaires). (I082)</p> <p>C Il commente une présentation. (I083)</p> <p>C Il imprime la présentation en sélectionnant le nombre de diapositives par page. (I084)</p> <p>C Il imprime les diapositives avec les notes et les commentaires. (I085)</p> <p>C Il exporte le contenu des diapositives. (I086)</p> <p>C Il exporte une présentation au format vidéo. (I087)</p>

MAT Messagerie, agenda et tâches

Prérequis	Connaissances de base en informatique
Compétence opérationnelle	Etre capable de gérer et de paramétrer une messagerie électronique, un système de gestion du temps, ainsi qu'une gestion des tâches et des notes au sein d'un groupe de travail :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en utilisant un système de messagerie électronique ; ◆ en organisant l'ensemble des messages ; ◆ en travaillant en mode collaboratif ; ◆ en gérant ses carnets d'adresses ; ◆ en planifiant des rendez-vous ou des réunions ; ◆ en planifiant des tâches ; ◆ en personnalisant des notes ; ◆ en sécurisant son système de messagerie.
Durée d'apprentissage	40 heures dont 25 heures de cours et 15 heures de travail personnel.

MAT Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Utiliser un système de messagerie électronique</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A Il crée et rédige un message électronique (objet, formule de politesse, salutations, signature, etc.). B Il met en forme un message. C Il utilise les outils de vérification orthographique et grammaticale. C Il insère et redimensionne une image dans le message. C Il insère un élément (carte de visite, calendrier, date et heure, symbole, etc.). C Il insère un lien hypertexte. A Il adresse un message à un ou plusieurs destinataires. B Il envoie un message en copie ou en copie invisible. C Il retarde la remise d'un message. B Il reçoit un message et y répond. B Il reçoit un message et le transfère à un autre destinataire. B Il classe un message. C Il imprime ou enregistre un message en PDF. C Il utilise les options de remise. B Il classe ses messages par catégorie. B Il ajoute des indicateurs avec différents niveaux d'importance à un message. C Il ajoute des niveaux de confidentialité à un message. B Il ajoute des options à un message (confirmation de lecture ou de réception, avertissements). C Il utilise les boutons de vote. C Il assure le suivi d'un message. C Il supprime et récupère un message. B Il joint un fichier dans un message. C Il sauvegarde un message. B Il sauvegarde les pièces jointes à un message. B Il définit et insère une signature automatique dans un message. C Il adapte sa signature au standard de l'entreprise. C Il crée des modèles ou formulaires pour les messages. C Il personnalise les alertes à l'arrivée d'un message. B Il connaît les principes de base de sécurité et de confidentialité en matière de messagerie.

MAT Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>B Il personnalise l'affichage de sa messagerie (affichage des volets, de la barre des tâches, des favoris, personnalisation de la navigation).</p>
<p>Organiser l'ensemble des messages</p>	<p>B Il organise l'ensemble de ses messages (créer des dossiers, les renommer, les supprimer).</p> <p>C Il trie des messages (par date, auteur, etc.).</p> <p>B Il définit des regroupements de messages.</p> <p>B Il crée des règles de gestion des messages.</p> <p>B Il active et désactive une règle de gestion.</p> <p>B Il modifie une règle de gestion.</p> <p>B Il recherche un message selon différents critères.</p> <p>B Il génère des affichages spécifiques (personnalisés).</p> <p>C Il définit des affichages personnalisés sur plusieurs colonnes.</p> <p>C Il affiche des messages par catégorie (regroupement).</p> <p>C Il crée une mise en forme spécifique pour certains messages.</p> <p>C Il trie des messages.</p> <p>C Il filtre des messages.</p> <p>C Il crée des dossiers de recherche.</p> <p>B Il définit l'enregistrement de ses messages en cours (brouillons) dans un dossier spécifique.</p>
<p>Travailler en mode collaboratif</p>	<p>B Il génère un message automatique d'absence.</p> <p>C Il associe des conditions (règles) à un message automatique d'absence.</p> <p>B Il donne des droits d'accès à sa boîte aux lettres.</p> <p>B Il donne des droits d'accès à son agenda.</p> <p>B Il donne des droits d'accès à ses tâches.</p> <p>B Il donne des droits d'accès à ses notes.</p> <p>B Il accède à la boîte aux lettres d'un autre utilisateur.</p> <p>B Il accède à l'agenda d'un autre utilisateur.</p> <p>C Il accède aux tâches d'un autre utilisateur.</p> <p>C Il accède aux notes d'un autre utilisateur.</p> <p>C Il accède à des dossiers communs (publics).</p> <p>B Il planifie des réunions avec différents types de ressources.</p> <p>B Il gère une réunion (recherche de disponibilité, organisation, réponses aux demandes, visualisation des réponses, établissement de l'état de la réunion, etc.).</p>

MAT Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Gérer ses carnets d'adresses	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A Il utilise un carnet d'adresses. B Il saisit un nouveau contact dans son carnet d'adresses. C Il supprime des contacts dans son carnet d'adresses. B Il insère, remplace ou supprime la photo du contact. C Il positionne et redimensionne la photo sur la carte de visite. C Il gère la mise en page de sa carte de visite. B Il envoie sa carte de visite. C Il récupère une adresse électronique depuis un message. C Il récupère une carte de visite. B Il importe un carnet d'adresses (tout ou partie). C Il classe ses contacts par catégorie. B Il crée des groupes d'utilisateurs pour envoi simultané. C Il récupère des adresses à partir d'un fichier externe (Word, Excel, Access, etc.). C Il recherche des adresses. B Il génère des affichages spécifiques (personnalisés). C Il importe des contacts provenant d'un fichier externe.
Planifier des rendez-vous ou des réunions	<ul style="list-style-type: none"> A Il planifie des réunions. B Il crée des réunions ponctuelles. B Il modifie des réunions ponctuelles. B Il déplace des réunions dans le temps. B Il supprime des réunions. B Il vérifie le degré de disponibilité des personnes invitées à une réunion. B Il définit un type de rappel sur une réunion. B Il crée des rendez-vous répétitifs. B Il modifie des rendez-vous répétitifs. B Il classe ses rendez-vous par catégorie. B Il configure son calendrier (semaine de travail, heures de travail, configuration par défaut des rendez-vous, des jours fériés d'un pays). B Il configure son calendrier selon ses semaines et heures de travail. B Il configure son calendrier avec les jours fériés d'un pays. B Il génère des affichages spécifiques (personnalisés). C Il définit des affichages personnalisés sur plusieurs colonnes. C Il crée une mise en forme spécifique pour certaines réunions.

MAT Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il filtre des réunions. B Il imprime le calendrier en PDF selon différents paramètres. B Il choisit la mise en page des styles d'impression. B Il envoie le calendrier par courrier électronique. B Il crée des groupes de calendriers (en local).
Planifier des tâches	<ul style="list-style-type: none"> A A Il planifie des tâches. B Il crée des tâches ponctuelles. B Il modifie des tâches ponctuelles. B Il supprime des tâches ponctuelles. B Il crée des tâches répétitives. B Il modifie des tâches répétitives. B Il supprime des tâches répétitives. B Il affecte des tâches à des collaborateurs. B Il assure le suivi des tâches attribuées à des collaborateurs. B Il classe ses tâches par catégorie. B Il envoie le rapport d'état d'une tâche à une personne spécifique. B Il génère des affichages spécifiques (personnalisés). C Il définit des affichages personnalisés sur plusieurs colonnes. C Il affiche des tâches par catégorie (regroupement). C Il crée une mise en forme spécifique pour certaines tâches. C Il trie des tâches. C Il filtre des tâches.
Personnaliser des notes	<ul style="list-style-type: none"> A Il crée des notes. B Il modifie des notes. B Il supprime des notes. C Il classe ses notes par catégorie. C Il transfère ses notes par messagerie électronique. C Il déplace ses notes dans un autre dossier. B Il génère des affichages spécifiques (personnalisés). C Il trie ses notes. C Il filtre ses notes.
Sécuriser son système de messagerie	<ul style="list-style-type: none"> C Il paramètre l'archivage des données. B Il archive ses données. B Il récupère des données archivées.

MAT Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il connaît les risques encourus lors de l'utilisation de la messagerie électronique. B Il respecte les directives d'utilisation de la messagerie. C Il se protège des courriers indésirables. C Il exporte ou importe une boîte de messagerie électronique. C Il exporte ou importe un agenda électronique. C Il exporte ou importe des contacts. C Il exporte ou importe des tâches. C Il exporte ou importe des notes.

SSI Sensibilisation à la sécurité de l'information**

Prérequis	Connaissances de base en informatique
Compétence opérationnelle	Etre capable de comprendre les dangers liés à l'utilisation de l'informatique et de s'en protéger :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en gérant ses mots de passe de manière à protéger l'accès aux données ; ◆ en maîtrisant les règles de bonne conduite de la messagerie électronique ; ◆ en appliquant les règles de bonne conduite pour limiter les risques liés à Internet ; ◆ en connaissant les aspects juridiques liés à l'utilisation du système d'information ainsi que les règles de bonne conduite à tenir ; ◆ en protégeant les unités informatiques mobiles pour conjuguer mobilité et sécurité ; ◆ en utilisant les réseaux sociaux à bon escient ; ◆ en expliquant quelques notions fondamentales de la sécurité de l'information.
Durée d'apprentissage	40 heures dont 20 heures de cours et 20 heures de travail personnel.

SSI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Gérer ses mots de passe de manière à protéger l'accès aux données.</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>A Il connaît les règles de bonne conduite en matière de mot de passe. (I001)</p> <p>C Il connaît l'utilité d'un mot de passe. (I002)</p> <p>C Il connaît les risques en cas d'usurpation de mot de passe. (I003)</p> <p>C Il différencie les bons mots de passe des mauvais (il peut citer des exemples de bons et de mauvais mots de passe). (I004)</p> <p>B Il applique les règles qui permettent de se souvenir d'un "bon" mot de passe (mot de passe facile à retenir et difficile à découvrir). (I005)</p> <p>C Il compose des mots de passe avec un mélange de chiffres, de lettres et de caractères spéciaux. (I006)</p> <p>B Il change les mots de passe attribués par défaut. (I007)</p> <p>B Il change fréquemment ses mots de passe (mot de passe du système d'exploitation, mot de passe Web, etc.) (I008)</p> <p>B Il sait dans quels cas il peut partager un mot de passe. (I009)</p> <p>B Il sait comment gérer les mots de passe Web (tout navigateur confondu). (I010)</p> <p>C Sur Internet, il utilise des mots de passe de qualité pour accéder à des applications sensibles (e-commerce / e-banking). (I011)</p> <p>B Il sait comment gérer ses mots de passe dans les forums. (I012)</p> <p>B Il utilise un coffre-fort à mot de passe pour gérer ses mots de passe. (I013)</p>
<p>Maîtriser les règles de bonne conduite de la messagerie électronique.</p>	<p>A Il connaît les règles de bonne conduite en matière de messagerie électronique. (I014)</p> <p>C Il connaît les règles de rédaction d'un e-mail. (I015)</p> <p>B Il connaît les principaux risques liés au courrier électronique (risques d'usurpation des adresses e-mail, liens externes contenus dans les e-mail, phishing, hoax, etc.). (I016)</p> <p>B Il gère, avec précaution, les fichiers joints aux e-mails. (I017)</p> <p>C Il utilise un logiciel de chiffrement lorsqu'il doit envoyer des informations confidentielles par e-mail. (I018)</p> <p>B Il gère, avec prudence, les e-mails qui demandent des informations personnelles. (I019)</p> <p>B Il n'envoie pas de courriers électroniques en chaîne. (I020)</p> <p>C Il gère les courriers indésirables. (I021)</p> <p>B Il connaît les principes à respecter dans les avis d'absence (gestion des e-mails en cas d'absence). (I022)</p> <p>B Il signale que son e-mail est privé ou confidentiel. (I023)</p> <p>B Il se désinscrit d'une newsletter. (I024)</p>

SSI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <p>B Il utilise à bon escient les fonctions "copie" et "copie cachée". (I025)</p>
<p>Appliquer les règles de bonne conduite pour limiter les risques liés à Internet.</p>	<p>A Il connaît les règles de bonne conduite sur Internet. (I026)</p> <p>B Il quitte correctement les applications Web sensibles (par les menus de déconnexion). (I027)</p> <p>B Il n'utilise pas les options "Se souvenir de moi" ou "Rester connecté" (I028)</p> <p>B Il vérifie les mises à jour des logiciels de sécurité installés sur son poste. (I029)</p> <p>B Il reconnaît une page Web sécurisée. (I030)</p> <p>B Il réagit correctement en cas de fraude. (I031)</p> <p>C Il connaît les dangers des forums et des blogs. (I032)</p> <p>C Il connaît les dangers du chat. (I033)</p> <p>B Il connaît les principes à appliquer lors du téléchargement. (I034)</p> <p>C Il sait pourquoi le téléchargement est risqué. (I035)</p> <p>B Il sait quelles sont les traces laissées sur son ordinateur par la navigation sur Internet. (I036)</p> <p>B Il évite la saisie semi-automatique. (I037)</p> <p>C Il connaît les composants Internet potentiellement dangereux. (I038)</p> <p>C Il désactive les composants potentiellement dangereux. (I039)</p> <p>C Il utilise la navigation privée. (I040)</p> <p>B Il utilise un bloqueur de fenêtres publicitaires intempestives. (I041)</p>
<p>Connaître les aspects juridiques liés à l'utilisation du système d'information ainsi que les règles de bonne conduite à tenir.</p>	<p>A Il connaît les règles de bonne conduite en matière de protection des données. (I042)</p> <p>B Il sait ce qu'est une donnée sensible selon la loi fédérale sur la protection des données (LPD). (I043)</p> <p>C Il connaît le but de la loi fédérale sur la protection des données (LPD). (I044)</p> <p>C Il connaît le but du règlement général sur la protection des données (RGPD). (I045)</p> <p>B Il sait quelles données doivent être protégées (en entreprise et en privé). (I046)</p> <p>C Il connaît les infractions spécifiques à la sécurité du système d'information (quelle législation s'applique à un acte illicite, quelles sanctions en cas d'infraction). (I047)</p> <p>B Il connaît la législation propre à Internet (utilisation abusive de photos, téléchargement d'oeuvres sans le consentement de leur auteur, utilisation de logiciels sans licence, protection des marques, utilisation de copies privées, etc.). (I048)</p>

SSI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il connaît la réglementation qui s'applique aux e-mails (envoi en masse d'e-mails, etc.). (I049) B Il respecte les règles en matière de propriété intellectuelle (utilisation des ressources informatiques dans le cadre légitime de son activité, utilisation de tout support numérique permettant la conservation des données, etc.). (I050) C Il sait quelles données Internet peuvent être utilisées en fonction de leurs droits respectifs. (I051) C Il surveille ses impressions. (I052) B Il surveille ses communications. (I053) C Il classe les données selon les règles émises par son entreprise. (I054) C Il sait qui peut surveiller ses accès à Internet. (I055) B Il protège la transmission d'information sensible lors de l'envoi de fichiers. (I056)
<p>Protéger les unités informatiques mobiles pour conjuguer mobilité et sécurité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Il connaît les règles de bonne conduite en matière de mobilité. (I057) B Il connaît les solutions pour faire face aux dangers de l'informatique mobile. (I058) B Il connaît les dangers liés à l'informatique mobile. (I059) B Il connaît les principaux équipements de l'informatique mobile. (I060) C Il sait qui porte la responsabilité des informations emportées sur des équipements mobiles. (I061) B Il protège l'accès aux informations qui se trouvent sur les équipements mobiles. (I062) B Il ne stocke aucune donnée confidentielle sur les équipements mobiles sans les chiffrer. (I063) B Il protège les supports amovibles contre les logiciels malveillants. (I064) B Il utilise les périphériques USB en toute sécurité. (I065) B Il nettoie le contenu de sa clé USB. (I066) B Il bloque l'accès à sa clé USB. (I067) C Il connaît les risques de vol d'information associés aux périphériques USB. (I068) B Il contrôle le contenu d'un support amovible à l'aide de l'antivirus. (I069) B Il protège le contenu de son smartphone. (I070) C Il connaît les dangers des smartphones. (I071) B Il utilise des accès à distance sécurisés. (I072) C Il identifie une application mobile (app) fiable. (I073)

SSI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	C Il connaît l'utilité et le fonctionnement d'un VPN (réseau privé virtuel). (I074)
Utiliser les réseaux sociaux à bon escient.	A Il connaît les règles de bonne conduite en matière de réseau social. (I075) C Il sait ce qu'est un réseau social (site de socialisation). (I076) C Il connaît les réseaux sociaux les plus connus (Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.). (I077) B Il connaît les dangers liés aux réseaux sociaux. (I078) C Il sait en quoi les sites de socialisation portent atteinte à la vie privée. (I079) C Il sait que la diffusion de données personnelles sur les sites de socialisation accroît les risques de spam. (I080) B Il configure correctement les paramètres des réseaux sociaux auxquels il est abonné. (I081) B Il connaît les recommandations lors de la création d'un compte sur un réseau social. (I082) B Il règle les paramètres de confidentialité dans un réseau social. (I083) C Il modifie la protection par défaut. (I084) C Il gère ses coordonnées dans un réseau social. (I085) C Il protège sa vie privée sur un réseau social (il ne publie pas ses données personnelles comme sa date de naissance, son mot de passe, etc.). (I086) C Il ne publie pas d'informations qui pourraient lui nuire sur le plan professionnel. (I087) C Il gère ses albums photos dans un réseau social. (I088) C Il bloque des personnes indésirables sur un réseau social. (I089) B Il contrôle la publication de certaines actualités. (I090)
Expliquer quelques notions fondamentales de la sécurité de l'information.	A Il connaît les règles de bonne conduite en matière de sécurité de l'information. (I091) B Il sait ce qu'est la sécurité de l'information. (I092) B Il connaît les principaux objectifs de la sécurité informatique (confidentialité, intégrité, disponibilité, authenticité). (I093) C Il connaît la typologie des risques informatiques (humains, organisationnels, matériels, etc.). (I094) B Il sait ce qu'est une faille de sécurité. (I095) C Il connaît les conséquences d'une faille de sécurité. (I096) B Il verrouille son poste de travail. (I097) B Il reconnaît les signes d'infection d'un ordinateur par un virus. (I098) C Il sait comment agir si son PC est infecté par un virus provenant d'un site Web ou d'un e-mail. (I099)

SSI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il respecte la configuration mise en place sur son ordinateur. (I100) C Il connaît les différents moyens de protection mis en place dans la plupart des entreprises. (I101) A Il met régulièrement à jour son antivirus et les logiciels utilisés. (I102) B Il s'assure que les informations sensibles échangées avec des collègues ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées. (I103) B Il sait comment les droits d'accès sont gérés en entreprise. (I104) C Il connaît le rôle du pare-feu. (I105) B Il distingue les différents types de logiciels malicieux (virus, vers, cheval de Troie, etc.). (I106) B Il connaît différents types d'attaques (flux de données, attaque DDOS, ingénierie sociale, malware, etc). (I107) B Il connaît différentes méthodes d'escroquerie (phishing, hoax, etc.). (I108) B Il connaît les procédés de manipulation sociale pour obtenir des informations. (I109) B Il connaît les risques inhérents à l'utilisation des connexions sans fil (WiFi, bluetooth, infrarouge, etc.). (I110) B Il applique les consignes de sauvegarde dictées par l'entreprise. (I111) B Il connaît les dangers liés à l'utilisation d'un poste en libre accès. (I112) B Il connaît les dangers liés à l'utilisation d'une connexion Internet non sécurisée. (I113)

RI Retouche d'images

Prérequis	FIRST ICT User Certificate ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Être capable d'apporter des modifications à des photos ou images, comme l'ajout de textes ou de graphiques par exemple, dans le but de les imprimer, de les utiliser sur différents types de médias ou dans des applications WEB :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en appliquant des techniques de couleur ; ◆ en ajoutant du texte aux images ; ◆ en utilisant des calques ; ◆ en utilisant des masques de fusion ; ◆ en produisant des effets spéciaux au moyen de filtres ; ◆ en peaufinant une image ; ◆ en optimisant des images pour le Web.
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

RI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Appliquer des techniques de couleur	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il utilise à bon escient les modes de couleurs les plus usités (par exemple : RVB, CMJN, niveaux de gris, LAB, TSL, bitmap).¹ C Il contrôle les niveaux d'une image. C Il gère les problèmes de luminosité, contraste et teintes. B Il choisit les couleurs de premier plan et d'arrière-plan (palette Couleur, pipette, etc.). C Il extrait des parties d'image en copiant une zone spécifique d'une image dans une autre ou en isolant une zone. B Il enregistre des couleurs (nuancier, etc.). B Il ajoute une bordure ou un contour à une sélection ou un calque. B Il applique un remplissage dégradé. C Il change le mode colorimétrique d'une image. B Il balance les couleurs (roue chromatique).
Ajouter du texte aux images	<ul style="list-style-type: none"> B Il ajoute ou modifie du texte et lui applique divers effets (réglage de l'interligne, du crénage, du lissage, de l'alignement ou transformations diverses). A Il intègre du texte dans une image en adaptant sa mise en forme. B Il saisit du texte de point et du texte de paragraphe. C Il emploie la pipette pour changer la couleur du texte. B Il crée un effet d'ombrage. C Il remplit un texte avec une image. B Il ajoute un effet de biseautage et d'estampage. C Il change l'orientation d'un texte. B Il utilise des filtres sur du texte (pixellisation du texte).
Utiliser des calques	<ul style="list-style-type: none"> B Il crée et supprime un calque. B Il affiche, verrouille et masque un calque. B Il duplique un calque. C Il renomme un calque. C Il recadre une image (élimination de certaines portions d'un objet). C Il combine des calques (fusionner, lier, aplatir). C Il ajuste l'opacité et/ou le fond d'un calque. B Il attribue des options de fusion à un calque ou à un groupe.

¹ Pas de CMJN dans Adobe Photoshop Elements

RI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il associe des options de fusion. C Il limite les options de fusion à une couche spécifique lors de la fusion d'un calque ou d'un groupe. C Il définit une étendue de fusion pour les calques. C Il attribue un calque de réglage à un seul calque. B Il déplace des calques provenant d'un autre fichier dans une image. C Il effectue une sélection pour isoler une ou plusieurs parties d'une image avec les outils adaptés. B Il ajuste l'opacité d'une image (pourcentage de transparence). B Il empile des calques de façon à produire des effets différents. B Il crée un masque à partir d'une sélection. B Il utilise le mode masque pour éditer une sélection en la « peignant ». B Il lie et délie les calques. C Il rompt le lien entre un calque et son masque de fusion. C Il rétablit le lien entre un calque et son masque de fusion. C Il transforme des calques liés. B Il crée et supprime des effets de calque. B Il utilise un masque d'écrêtage. B Il convertit un calque en calque dynamique. C Il utilise un calque de réglages pour apporter des corrections chromatiques non destructives. C Il définit le mode de fusion pour le calque selon une liste prédéfinie (par exemple : normal, fondu, obscurcir, etc.).
<p>Utiliser des masques de fusion</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il ajoute un masque de fusion. B Il supprime un masque de fusion. B Il désactive ou applique un masque de fusion. B Il modifie une image de façon non destructive (sans abîmer le fichier original) dans le masque de fusion. C Il utilise la couleur noire (disparaître) ou blanche (réapparaître) pour traiter une partie de l'image. C Il utilise les masques de fusion pour combiner plusieurs images. B Il applique un remplissage dégradé sur le masque de fusion. C Il intervertit un masque de fusion C Il duplique un masque de fusion sur un autre calque.

RI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Produire des effets spéciaux au moyen de filtres</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <p>C Il applique des filtres qui imitent des effets de supports naturels ou traditionnels (par exemple : effets Crayon de couleur, Pinceau à sec, Grain photo et Fresque).</p> <p>B Il adoucit une image ou une sélection en créant divers effets de flou (par exemple : flou gaussien, flou directionnel, flou radial).</p> <p>C Il imite les effets de dessin au pinceau ou à l'encre (par exemple : effets Contour accentué, Croisillons).</p> <p>B Il crée des effets 3D ou plastique (par exemple : filtres Verre, Contraction, Cisaillement, Tourbillon).</p> <p>C Il ajoute ou supprime des pixels de niveaux de couleur aléatoires afin de donner un aspect plus réaliste aux photographies retouchées ou de créer des textures inhabituelles (par exemple : filtres Ajout de bruit, Antipoussière, Flou intérieur, Médiane).</p> <p>C Il définit une sélection avec netteté (par exemple : filtre Cristallisation, Mosaïque, Pointillisme).</p> <p>C Il simule des formes 3D et des réflexions lumineuses dans une image (par exemple : filtres Transformation 3D, Nuages, Eclairage).</p> <p>B Il met au point les images floues (par exemple : Accentuation, Contours plus nets, Encore plus net).</p> <p>C Il simule un dessin à la main.</p> <p>C Il donne de la profondeur ou de la substance à une image (par exemple : Craquelure, Effet mosaïque, Vitrail).</p> <p>C Il incorpore à une image un filigrane invisible.</p> <p>B Il applique un effet de filtre à une zone particulière d'une image.</p> <p>C Il stylise une image en lui donnant un effet peint ou impressionniste (par exemple : Diffusion, Solarisation).</p> <p>C Il donne une impression de direction et de mouvement à une image (par exemple : filtre Soufflerie).</p> <p>C Il ajuste l'angle, la hauteur et le contraste d'une image (par exemple : filtre Estampage).</p> <p>C Il applique un effet circulaire dans une image (par exemple : effet de tourbillon).</p> <p>B Il applique des effets de lumière à une image.</p> <p>C Il applique des effets d'éclairage.</p> <p>C Il crée des effets d'éclairage personnels.</p> <p>C Il applique une texture.</p>
<p>Peaufiner une</p>	<p>A Il crée une image avec un fond transparent.</p>

RI Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs	Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance
image	<ul style="list-style-type: none"> C Il sait à quoi sert une couche alpha. B Il crée une couche alpha.¹ B Il retouche une image qui comporte un défaut (outil Tampon de duplication). C Il utilise la Gomme. C Il acquiert une image numériquement. B Il adapte la résolution d'une image. C Il connaît les avantages et inconvénients du lissage. B Il détoure un sujet avec les outils adaptés. B Il transforme une image (taille, orientation, déformation, etc.). 	
Optimiser des images pour le Web	<ul style="list-style-type: none"> A Il gère la taille et la résolution des fichiers. C Il modifie le nombre de bit par pixel. C Il prend en compte les considérations de taille d'écrans. B Il préserve la qualité de l'image lors de la compression. B Il divise une image en tranches. C Il utilise les couleurs Web en connaissance de cause. B Il enregistre un fichier dans un format pour le Web. B Il enregistre un fichier dans un format ayant une ou plusieurs zones de transparence. 	

¹ Indicateur non utilisable dans Adobe Photoshop Elements

CIV Création d'images vectorielles

Prérequis	FIRST ICT User Certificate ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Etre capable de créer des dessins :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none">◆ en utilisant les formes de base et les formes élaborées ;◆ en sélectionnant des objets ou parties de tracés ;◆ en transformant des objets ;◆ en positionnant et en mettant en forme des objets ;◆ en insérant des textes et en créant des calques ;◆ en optimisant les images pour le Web ;◆ en publiant un document.
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

CIV Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Utiliser les formes de base et les formes élaborées</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <p>A Il dessine une forme de base. B Il modifie ou supprime une forme. B Il trace à main levée avec le crayon. B Il relie des tracés. B Il modifie un tracé avec le crayon. B Il efface un tracé. B Il trace des droites avec la plume. B Il trace des courbes avec la plume. B Il applique une forme élaborée à un tracé (par exemple : formes calligraphiques, formes diffuses, formes artistiques, formes de motifs).</p>
<p>Sélectionner des objets ou parties de tracés</p>	<p>B Il efface une portion de tracé. B Il modifie un groupe d'objets. C Il sélectionne tous les objets d'une feuille. B Il agit sur une partie d'un tracé (sélection d'un point d'ancrage).</p>
<p>Transformer des objets</p>	<p>B Il groupe et dissocie des objets. B Il applique une mise en forme à un groupe. C Il verrouille et déverrouille des objets. A Il transforme un objet à l'aide de ses points d'ancrage. B Il ajoute, supprime et déplace un point d'ancrage. A Il modifie la taille d'un objet. C Il crée un effet de tourbillon sur un objet. B Il retourne un objet. B Il incline un objet. B Il arrondit les angles d'un objet. C Il utilise la grille. B Il transforme les objets avec des filtres. C Il dilate et contracte les segments d'un objet. C Il écarte les points d'ancrage de façon aléatoire au moyen d'un filtre. C Il crée des dentelures (zigzag) sur un tracé. B Il applique un effet d'ombre à un objet.</p>
<p>Positionner et mettre en forme des objets</p>	<p>B Il déplace des objets dans une feuille de dessin. B Il déplace précisément un objet. B Il déplace des objets dans une autre feuille. C Il affiche et masque les règles.</p>

CIV Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs	Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance
	<p>C Il définit le point d'origine des règles.</p> <p>B Il place les objets avec les règles.</p> <p>C Il affiche et masque les repères.</p> <p>B Il place les objets avec les repères.</p> <p>B Il crée et supprime des repères.</p> <p>B Il utilise à bon escient les modes de couleurs les plus usités (par exemple : RVB, CMJN, niveaux de gris, LAB, TSL, bitmap).</p> <p>B Il choisit une couleur selon un mode colorimétrique défini (par exemple : TSL, RVB, CMJN).</p> <p>A Il applique une couleur à un objet.</p> <p>C Il définit une couleur d'arrière-plan.</p> <p>B Il prélève un échantillon de couleur.</p> <p>B Il modifie une couleur.</p> <p>B Il modifie la couleur, l'épaisseur et le type de contours.</p> <p>B Il modifie l'ordre des objets.</p> <p>C Il passe un objet en arrière-plan.</p> <p>B Il applique une forme à un tracé.</p>	
Insérer des textes et créer des calques	<p>B Il crée et supprime un calque.</p> <p>B Il sélectionne, affiche ou masque un calque.</p> <p>B Il renomme un calque.</p> <p>B Il modifie l'ordre de disposition des calques.</p> <p>A Il insère du texte en adaptant sa mise en forme.</p> <p>B Il déplace un texte.</p> <p>B Il aplatit les calques (écraser l'ensemble des calques afin de les fusionner).</p>	
Optimiser les images pour le Web	<p>B Il enregistre un fichier dans un format vectoriel pour le web (par exemple : Flash, SVG)</p> <p>A Il gère la taille et la résolution des fichiers.</p> <p>C Il modifie le nombre de bit par pixel.</p> <p>C Il prend en compte les considérations de taille d'écrans.</p> <p>B Il préserve la qualité de l'image lors de la compression.</p> <p>C Il utilise les couleurs Web en connaissance de cause.</p> <p>B Il enregistre un fichier dans un format bitmap pour le Web.</p>	
Publier un document	<p>C Il navigue dans une feuille.</p> <p>B Il modifie précisément la taille d'une feuille.</p>	

CIV Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none">B Il exporte un fichier dans un format bitmap.B Il exporte un fichier dans un format vectoriel.C Il choisit une taille de document en fonction du support final (par exemple : Impression).B Il connaît les différents types d'affichage.C Il crée différentes vues de la même feuille.B Il configure l'impression.C Il lance l'impression.

WEB2 Création d'un site Web professionnel

Prérequis	FIRST ICT User Certificate ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Etre capable de créer un site WEB professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ◆ en maîtrisant la conception de pages Web ; ◆ en maîtrisant la mise en forme et la mise en page ; ◆ en organisant l'information en termes de présentation et de navigation ; ◆ en appliquant les techniques de publication ; ◆ en définissant le look général, les couleurs, les typographies et les animations.
Objectifs d'apprentissage	
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

WEB2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Maîtriser la conception de pages Web	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> C Il présente la différence entre les contrôles ActiveX et les Applets Java en termes de sécurité. B Il utilise quelques signes spéciaux et les codes pour les caractères accentués en (X)HTML. B Il intègre dans les pages HTML des images fixes ou animées. B Il intègre une image survolée avec un éditeur de pages Web. B Il intègre des fichiers multimédia (son, vidéo, etc.). B Il intègre un lien hypertexte lié à un document bureautique (PDF, DOC, XLS, PPT, etc.). C Il incorpore des Applets Java et des Control ActiveX fournis. B Il incorpore des fonctions ou du code Java Script fourni. B Il intègre une image ou une couleur d'arrière-plan. B Il renseigne les attributs obligatoires des balises, selon la norme en vigueur. B Il crée un formulaire. B Il définit une action sur un formulaire. B Il contrôle les balises META ainsi que leurs paramètres.
Maîtriser la mise en forme et la mise en page	<ul style="list-style-type: none"> A Il utilise des polices adaptées au Web et structure le texte correctement (par exemple à l'aide de balises H1, H2, P ou de styles CSS spécifiques). B Il uniformise l'utilisation des polices dans un site. B Il utilise à bon escient les styles et feuilles de styles. B Il gère les couleurs en (X)HTML. C Il utilise le code (X)HTML pour corriger une erreur. C Il utilise les listes à puce ou numérotées. C Il personnalise les listes à puces. B Il adapte la mise en forme au contenu du texte. B Il insère et formate des tableaux en utilisant les codes en vigueur. B Il utilise les DIV ou les tableaux pour faire sa mise en page. B Il utilise des cadres, conteneurs ou un autre moyen pour déterminer les zones fixes dans une page. C Il s'assure que l'impression des documents est correcte. C Il aligne le contenu des cellules de façon cohérente.
Organiser l'information en termes de présentation et de	<ul style="list-style-type: none"> B Il adapte le contenu des pages à la résolution demandée. B Il utilise judicieusement une taille des polices relative ou absolue. B Il spécifie la fenêtre ou le cadre dans lequel la page liée doit être chargée. C Il identifie les pages à l'aide de la balise "Title".

<p>navigation</p>	<p>A Il intègre des liens hypertexte relatifs ou absolus en (X)HTML.</p> <p>C Il intègre des liens messagerie (mailto).</p> <p>B Il définit des hyperliens grâce aux zones sensibles sur une image.</p> <p>B Il s'assure que le contenu de la page s'affiche correctement selon la version du navigateur.</p> <p>C Il intègre des liens hypertexte vers des ancrés.</p>
<p>Appliquer les techniques de publication</p>	<p>B Il organise judicieusement l'ensemble des fichiers du site en répertoire et les nomme de façon appropriée.</p> <p>B Il construit l'arborescence et les liens hypertextes internes ou externes.</p> <p>C Il contrôle la validité des hyperliens des pages d'un site Web (il sait comment contrôler chacun des hyperliens).</p> <p>C Il connaît la signification et la façon dont est constituée une URL.</p> <p>B Il crée les pages de façon à faciliter le référencement d'un site Web.</p>
<p>Définir le look général, les couleurs, les typographies et les animations</p>	<p>A Il adopte une conception graphique et ergonomie à l'ensemble du site selon la charte de l'entreprise ou du projet.</p> <p>B Il utilise les règles de base de la conception graphique : typographie, composition de page et règles d'impact.</p> <p>B Il harmonise les couleurs et respecte le standard concernant le nombre de couleurs par page.</p> <p>B Il présente l'information de façon claire, simple et cohérente. La mise en page doit faciliter le décodage rapide de l'information par l'utilisateur.</p>

GP Gestion de projet

Prérequis	FIRST ICT User Certificate ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Etre capable de participer à la gestion d'un projet à l'aide d'un logiciel :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en connaissant les notions et les définitions de la gestion de projet ; ◆ en élaborant la planification sur la base du plan de projet ; ◆ en assurant le suivi du projet ; ◆ en mettant en forme, communiquant et diffusant les informations concernant le projet ; ◆ en planifiant plusieurs projets liés.
Durée d'apprentissage	70 heures dont 40 heures de cours et 30 heures de travail personnel.

GP Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Connaître les notions et les définitions de la gestion de projet</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il connaît les objectifs et le périmètre du projet. B Il connaît les différents intervenants ou partenaires d'un projet (le comité de pilotage, le conseil technique ou méthodologique, le sous-traitant, le fournisseur, le directeur de projet, le maître d'ouvrage, le maître d'œuvre, le chef de projet, le responsable de la planification, etc.). B Il comprend l'organisation structurelle du projet. C Il connaît la gestion documentaire d'un projet (manuel de projet, plan de projet, plan d'assurance qualité, rapport de projet, historique de projet, etc.). C Il connaît les moyens organisationnels de communication. B Il connaît les principales techniques de gestion de projet (PERT, GANTT, diagramme de charge, etc.).
<p>Elaborer une planification sur la base du plan de projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Il met en place la planification initiale du projet (tâches simples et ordonnancement). B Il saisit les différentes étapes du projet. B Il met à jour la liste des tâches. B Il positionne les jalons. B Il introduit les durées. C Il établit une hiérarchie entre les tâches. B Il crée différents types de liens entre les tâches. C Il crée des tâches récapitulatives et subordonnées. C Il ajoute des contraintes sur les tâches. C Il fractionne des tâches. B Il attribue un calendrier à chaque ressource en tenant compte des disponibilités. B Il affecte des ressources aux tâches (personnel, équipement, matériel, etc.). C Il utilise différents types de tâches (tâches à durée fixe, tâches liées à l'effort). B Il saisit les informations de coûts pour les ressources et les tâches. C Il présente les informations de prévisions dans leur globalité et de façon plus détaillée. B Il modifie une planification en vue d'ajuster les prévisions de façon à respecter les contraintes.
<p>Assurer le suivi du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Il saisit les informations réelles sur les tâches. B Il saisit le travail réel effectué par une ressource. B Il mesure l'impact des informations réelles sur les prévisions.

	<p>B Il mesure la variation entre le travail planifié et le travail réel d'une ressource (fonction de gestion des ressources, utilisation des ressources, graphe des ressources, répartition des ressources).</p> <p>C Il consulte les coûts réels (calcul des coûts, statistiques du projet).</p> <p>B Il édite le plan du projet.</p> <p>B Il travaille avec les contraintes de dates (contraintes sur les dates de début et de fin, décalage des activités au plus tard, conflits dus aux contraintes).</p> <p>B Il travaille sur le chemin critique (compression du chemin critique, modification des relations entre les tâches, affectation de nouvelles ressources pour réduire le chemin critique, modification du temps de travail).</p> <p>C Il applique les méthodes et stratégies d'actualisation.</p> <p>C Il utilise les méthodes de contrôle (diagramme de suivi de projet, audit des coûts).</p> <p>B Il met à jour les calendriers du projet.</p>
Mettre en forme, communiquer et diffuser les informations concernant le projet	<p>B Il personnalise le format de la liste des tâches.</p> <p>B Il personnalise le diagramme de Gantt.</p> <p>B Il personnalise le diagramme de PERT.</p> <p>B Il met en forme des catégories d'informations (par exemple toutes les tâches devant être finies pour une date donnée).</p> <p>C Il contrôle le suivi des coûts.</p> <p>B Il crée des rapports personnalisés.</p> <p>C Il change la mise en page des documents.</p> <p>B Il recherche de l'information à l'aide de filtres.</p> <p>C Il crée des filtres.</p> <p>C Il trie les activités du projet ou les activités d'une ressource donnée.</p>
Planifier plusieurs projets liés	<p>B Il gère des projets en parallèle avec des ressources communes.</p> <p>C Il travaille avec des projets partiels ou sous-projets.</p> <p>C Il combine différents sous-projets pour former un seul projet principal.</p> <p>C Il consolide dans un affichage différents projets.</p>

S1 Système (exploiter un poste de travail en réseau)*

Prérequis	FIRST ICT User Certificate ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Être capable d'installer et de maintenir des postes de travail (PC) dans un réseau informatique :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none">◆ en procédant à l'installation d'un poste de travail ;◆ en configurant le système ;◆ en connaissant les bases des réseaux informatiques ;◆ en gérant les utilisateurs et les groupes ;◆ en gérant les autorisations d'accès aux dossiers et fichiers ;◆ en gérant les ressources disque ;◆ en gérant les impressions.
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

S1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Procéder à l'installation d'un poste de travail</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il énumère les principales différences entre la mise à jour du système d'exploitation et sa réinstallation. (I01) B Il décrit les composants de la machine et leurs fonctions. (I02) B Il connaît les différents bus (PCI, SATA, etc.) utilisés dans une machine. (I03) C Il élabore un plan de configuration pour le matériel et les logiciels. (I04) A Il installe un système d'exploitation. (I05) B Il choisit la partition d'installation. (I06) C Il sait comment procéder si des périphériques ne sont pas reconnus par le système. (I07) B Il choisit un système de fichiers (FAT, FAT32, NTFS) adapté aux besoins en sécurité, compression, quota, cryptage, etc. (I08) B Il intègre et configure des composants matériels internes et externes. (I09) B Il installe ou désinstalle un composant du système d'exploitation. (I10) B Il met à jour un pilote de périphérique (driver). (I11) B Il donne un nom explicite à l'ordinateur qu'il installe. (I12) C Il choisit entre l'ouverture de session automatique et l'ouverture de session standard avec un utilisateur spécifique. (I13) C Il remplace les composants défectueux. (I14) B Il configure un poste de travail pour l'intégrer dans un domaine. (I15)
<p>Configurer le système</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il connaît la différence d'ouverture de session en tant qu'administrateur ou en tant qu'utilisateur. (I16) B Il configure le système d'exploitation sur une station de travail selon les standards de l'entreprise. (I17) B Il accède au registre. (I18) C Il modifie le registre. (I19) A Il ajoute ou supprime des logiciels. (I20) C Il décrit le concept du Plug & Play. (I21) C Il définit les options de gestion de l'énergie sur un poste de travail. (I22) B Il modifie les options avancées du système (les options de démarrage et de récupération et les options de performance). (I23) B Il connaît et configure les options principales du BIOS. (I24) C Il active/désactive un périphérique dans le BIOS. (I25) C Il restreint l'accès au BIOS à l'aide d'un mot de passe. (I26) B Il connaît les risques inhérents à l'utilisation de l'informatique (virus, sauvegarde, etc.). (I27)

S1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il installe et/ou configure une carte réseau dans un ordinateur client. (I28) C Il ajoute une ou plusieurs adresses de serveurs DNS sur le poste client. (I29) C Il paramètre le poste client afin d'obtenir une configuration réseau automatique via DHCP. (I30) B Il attribue des paramètres réseau (adresse IP, masque de sous-réseau) à un ordinateur client. (I31) B Il configure un client pour l'accès réseau à distance. (I32) B Il diagnostique une panne matérielle. (I33) C Il diagnostique des problèmes de connexion réseau. (I34) B Il installe et/ou configure un composant de connexion sans fil (Bluetooth). (I35) C Il remplace une batterie/pile déchargée ou défectueuse. (I36)
<p>Connaître les bases des réseaux informatiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Il connaît l'utilité des composants réseau actifs (routeur-passerelle-pare-feu/router-gateway-firewall, commutateur/switch, concentrateur/hub, carte d'interface réseau/NIC). (I37) B Il complète un schéma réseau avec les composants réseau actifs appropriés. (I38) C Il justifie le choix d'un composant réseau dans une configuration donnée. (I39) B Il définit la fonction de la passerelle par défaut. (I40) B Il explique la notion de couche réseau. (I41) C Il cite les différentes couches du modèle TCP/IP. (I42) C Il connaît les différents types de câbles pour réseau LAN (paires torsadées, blindées ou pas, spécificité des catégories de câbles, etc.). (I43) C Il choisit le type de câble approprié pour ajouter un poste ou un périphérique à un réseau existant. (I44) B Il configure un routeur. (I45) B Il énumère les avantages d'un réseau privé virtuel (VPN). (I46) B Il connaît le rôle des principaux protocoles (HTTP, FTP, TCP/IP, SMTP, POP, RDP, etc.). (I47) C Il cite les principaux numéros de ports associés à des services standards (HTTP, FTP, SMTP, POP, etc.). (I48) C Il explique les différences entre Intranet, Internet et Extranet. (I49) B Il explique l'utilité du service DNS. (I50)

S1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il décrit les précautions de sécurité à prendre pour une connexion Internet. (I51) B Il décrit les fonctionnalités d'un firewall. (I52) B Il protège la transmission des données dans un réseau sans fil (WiFi) existant. (I53) B Il utilise les principaux utilitaires de diagnostic TCP/IP (ipconfig, ping, tracert, etc.). (I54)
<p>Gérer les utilisateurs et les groupes</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il crée des groupes d'utilisateurs. (I55) A Il crée des utilisateurs. (I56) B Il affecte les utilisateurs à des groupes. (I57) B Il accorde à chaque utilisateur de l'ordinateur un accès spécifique et donne un mot de passe à chacun. (I58) C Il désactive le compte d'un utilisateur. (I59) B Il modifie le compte Administrateur local pour que seules les personnes autorisées puissent se connecter avec ce compte (attribution d'un mot de passe). (I60) B Il procède à des restrictions d'accès spécifiques sur un poste de travail. (I61) B Il différencie les modèles de partitionnement MBR et GPT. (I62) B Il sait convertir tous les volumes du disque GPT en MBR et vice-versa. (I63) B Il différencie les disques durs mécaniques (HDD) et les disques de mémoire flash (SSD). (I64)
<p>Gérer les autorisations d'accès aux dossiers et fichiers</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il décrit les autorisations d'accès NTFS standards sur les dossiers et sur les fichiers. (I65) B Il connaît les autorisations d'accès NTFS par défaut. (I66) C Il détermine et modifie le propriétaire d'un fichier. (I67) C Il décrit le système d'héritage des autorisations d'accès par défaut à partir du dossier parent. (I68) B Il définit quelles sont les autorisations héritées lors d'une copie ou du déplacement d'un dossier ou d'un fichier. (I69) B Il définit les autorisations d'accès sur les dossiers et les fichiers qu'ils contiennent. (I70) B Il affecte différents types d'accès aux utilisateurs et aux groupes. (I71) C Il définit qui peut attribuer des autorisations d'accès. (I72)
<p>Gérer les ressources disque</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il crée des partitions et des lecteurs logiques. (I73) C Il crée des volumes. (I74)

S1 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il procède au formatage de chaque partition. (175) B Il supprime une partition existante en connaissance de cause. (176) C Il attribue des quotas de disques à des utilisateurs. (177) B Il modifie la lettre du lecteur attribuée à un disque. (178) B Il défragmente un disque. (179) B Il vérifie et répare le système de fichiers. (180)
Gérer les impressions	<ul style="list-style-type: none"> B Il explique le mode de fonctionnement ainsi que les avantages et les inconvénients de différents types d'imprimantes. (181) A Il installe une imprimante sur un poste local. (182) B Il définit une imprimante par défaut. (183) B Il choisit la destination d'impression (port, fichier). (184) B Il configure une imprimante (nom, options d'impression, autorisations, bacs à papier, etc.). (185) B Il gère la file d'attente d'impression (supprimer, annuler des travaux en attente). (186) B Il remplace les consommables. (187) B Il résout les problèmes d'impression (blocage, imprimante hors ligne, qualité médiocre, etc.). (188)

S2 Système (exploiter un serveur)

Prérequis	S1 ou connaissances équivalentes
Compétence opérationnelle	Être capable de gérer un serveur et d'effectuer la maintenance du réseau :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none">◆ en assumant les tâches d'administration courantes sur un serveur ;◆ en assurant la sécurité et la disponibilité des données ;◆ en mettant en place des services de réseau ;◆ en installant et configurant les composants réseau actifs ;◆ en protégeant le réseau local et en sécurisant la transmission des données ;◆ en diagnostiquant et traiter des pannes simples dans un réseau.
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

S2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Assumer les tâches d'administration courantes sur un serveur</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il applique les règles de base de la politique de sécurité existante (ouverture/fermeture de session, configuration de l'environnement utilisateur, etc.). B Il applique les règles de la politique de sécurité existante concernant les mots de passe. A Il crée un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs d'un domaine. B Il modifie ou supprime un utilisateur d'un domaine. B Il modifie ou supprime un groupe d'utilisateurs du domaine. C Il exploite les avantages du recours à des groupes dans un domaine. B Il ajoute ou supprime un utilisateur dans un groupe. B Il crée des fichiers de traitement par lots (batch) simples. B Il crée un script simple d'ouverture de session. C Il configure un profil itinérant. B Il définit le chemin d'accès au dossier personnel d'un utilisateur. B Il décrit les autorisations d'accès NTFS standard sur les dossiers et les fichiers. B Il décrit le système d'héritage des autorisations d'accès par défaut à partir du dossier parent. C Il définit quelles sont les autorisations héritées lors de la copie ou du déplacement d'un dossier ou d'un fichier. B Il détermine les droits effectifs en cas d'autorisations multiples. A Il partage un dossier sur le serveur entre plusieurs utilisateurs. C Il crée un partage caché. B Il gère les autorisations sur les partages. B Il détermine les droits d'accès effectifs sur un dossier. B Il gère une imprimante en réseau. B Il partage une imprimante sur le réseau. B Il met en place un utilitaire de contrôle à distance (LAN).
<p>Assurer la sécurité et la disponibilité des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il décrit les mesures et les procédés assurant la sécurité des données. B Il décrit de quelle manière assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données. C Il respecte la loi sur la protection des données (LPD). B Il décrit les types de sauvegarde (incrémentielle, différentielle, etc.). B Il planifie des sauvegardes automatiques. B Il effectue les sauvegardes sur support amovible.

S2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il sauvegarde la configuration d'un serveur. B Il vérifie l'intégrité des données sauvegardées. B Il restaure des données sauvegardées. C Il explique la notion de tolérance de panne. C Il choisit un type approprié de répartition des données sur les disques durs (RAID). C Il met deux disques en miroir (RAID 1).
<p>Mettre en place des services de réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> B Il configure un serveur HTTP. C Il configure un serveur FTP. C Il ajoute ou supprime un enregistrement DNS. B Il configure un serveur DHCP. C Il ajoute ou supprime une réservation dans une étendue DHCP existante. C Il gère les exclusions d'adresses IP dans une étendue DHCP. B Il configure un serveur NAS (Network Attached Storage). C Il utilise des utilitaires spécifiques aux réseaux en mode ligne de commande (net use, net share, etc.).
<p>Installer et configurer les composants réseau actifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> C Il différencie TCP et UDP. B Il installe et/ou configure un composant réseau actif (commutateur, concentrateur). A Il installe et/ou configure une carte réseau dans un serveur. B Il détermine la bande passante optimum pour une connexion donnée. B Il configure un routeur pour accéder à Internet. B Il utilise des classes d'adresses privées. B Il configure un serveur DNS. C Il explique l'utilité du service DDNS. C Il configure un routeur/pare-feu pour l'accès à un service DDNS. C Il configure un composant réseau actif pour l'accès à un service NTP.
<p>Protéger le réseau local et sécuriser la transmission des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> C Il justifie l'utilisation de protocoles sécurisés dans des situations données. C Il connaît l'utilité d'une DMZ (zone démilitarisée). B Il ajoute, modifie ou supprime un service Internet au niveau du firewall. C Il crée, modifie, supprime une règle sur un service Internet au niveau du firewall. B Il justifie l'utilisation du NAT (Network Address Translation). C Il justifie l'implantation d'un serveur proxy.

S2 Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <p>C Il restreint l'accès à un réseau sans fil à des adresses MAC déterminées.</p> <p>C Il configure un équipement réseau actif (routeur, pare-feu) pour l'administration à distance (remote management).</p>
<p>Diagnostiquer et traiter des pannes simples dans un réseau</p>	<p>B Il résout une panne matérielle simple dans un réseau.</p> <p>C Il résout des problèmes de connexion réseau.</p> <p>B Il diagnostique et traite les pannes courantes du serveur d'impression.</p> <p>B Il configure la journalisation des événements dans un composant réseau actif.</p> <p>C Il utilise TELNET.</p>

HD Help-Desk**	
Prérequis	FIRST ICT User Certificate et connaissances techniques de base
Compétence opérationnelle	Etre capable de traiter les demandes informatiques que les utilisateurs rencontrent au quotidien :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en situant et définissant le centre de services (Help-Desk) au sein des services informatiques ; ◆ en assumant les tâches dédiées au centre de services (Help-Desk) ; ◆ en prenant en charge les incidents, dans le but de rétablir le niveau de service pour les utilisateurs ; ◆ en traitant les demandes de service ; ◆ en utilisant les principaux outils du centre de services (Help-Desk) ; ◆ en maîtrisant la communication avec les utilisateurs de l'entreprise et les collaborateurs du département informatique.
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

HD Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs	Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance
Situer et définir le centre de services (Help-Desk) au sein des services informatiques	<p>A Il connaît les bonnes pratiques du centre de services, propriétaire des incidents (enregistrement et aboutissement des incidents enregistrés). (I001)</p> <p>B Il applique les bonnes pratiques du centre de services (Help-Desk). (I002)</p> <p>B Il situe le centre de services (Help-Desk) dans l'infrastructure informatique (IT) et plus précisément dans l'exploitation des services. (I003)</p> <p>C Il connaît la mission et les principes de l'exploitation des services. (I004)</p> <p>C Il sait sur quels processus et fonctions s'appuie l'exploitation des services. (I005)</p> <p>C Il applique les processus couverts par l'exploitation des services (gestion des événements, gestion des incidents, exécution des requêtes, gestion des problèmes, gestion des accès). (I006)</p> <p>C Il décrit les fonctions couvertes par l'exploitation des services (centre de services, gestion technique, gestion des applications, gestion des opérations IT). (I007)</p> <p>B Il connaît la mission du centre de services. (I008)</p> <p>B Il connaît la fonction du centre de services (rôles et tâches). (I009)</p> <p>C Il connaît l'évolution du centre de services (Help-Desk). (I010)</p> <p>B Il sait à quoi sert le centre de services (définition). (I011)</p> <p>C Il connaît les principaux types de centre de services (centre de services local, centre de services central, centre de services virtuel). (I012)</p> <p>C Il sait à quoi sert le centre de services FTS (follow the sun). (I013)</p> <p>C Il connaît les avantages du centre de services. (I014)</p> <p>A Il décrit le point de contact unique SPOC (single point of contact). (I015)</p> <p>C Il connaît les difficultés d'un centre de services (Help-Desk). (I016)</p> <p>B Il connaît les niveaux de service définis dans les contrats de service SLA (service level agreement). (I017)</p> <p>B Il respecte les contrats de service SLA (service level agreement). (I018)</p> <p>B Il connaît les interlocuteurs du centre de services dans l'entreprise. (I019)</p> <p>B Il sait quels sont les différents points d'entrée du centre de services (téléphone, e-mail, sms, fax, demandes automatiques, etc.). (I020)</p>	
Assumer les tâches dédiées au centre de services (Help-Desk)	<p>B Il exécute les tâches du centre de services. (I021)</p> <p>A Il enregistre un incident dans le logiciel de gestion des incidents (informations à fournir, logiciel ou matériel concerné, utilisateurs concernés, descriptif du problème). (I022)</p>	

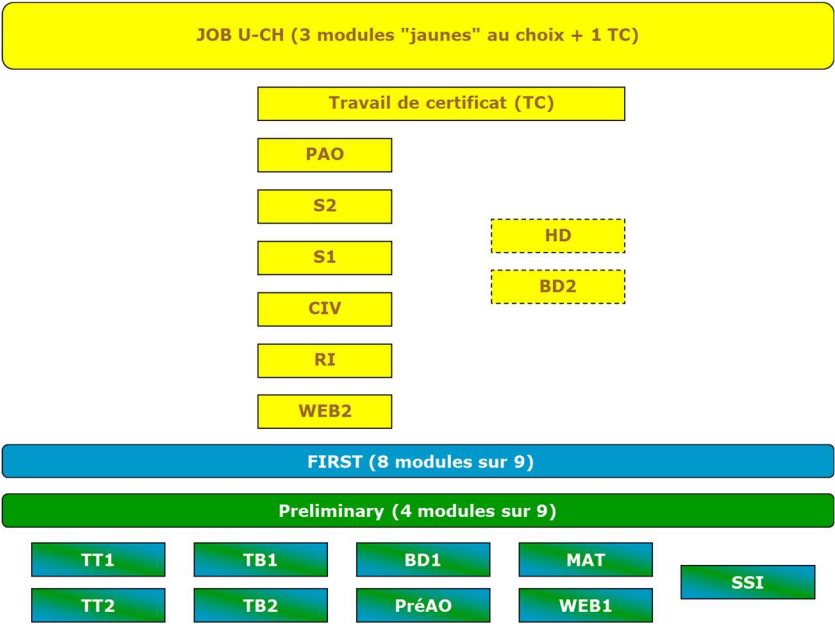
	<p>B Il sait pour quelle raison tous les incidents doivent être enregistrés. (I023)</p> <p>B Il formalise chaque demande ou incident par la création d'un « ticket ». (I024)</p> <p>C Il établit et maintient un historique de tous les incidents. (I025)</p> <p>C Il participe à la mise en place d'un centre de services (éléments à prendre en compte, indicateurs de mesure, profil des collaborateurs(trices) du centre de services). (I026)</p> <p>C Il évalue la charge de travail du centre de services. (I027)</p> <p>C Il participe à la mise en place d'enquêtes de satisfaction des utilisateurs. (I028)</p> <p>B Il connaît les objectifs d'accessibilité et de qualité qui définissent le centre de services (quand, quoi, qui, temps moyen de réponse, nombre d'appels perdus toléré, % d'incidents résolus en direct, % d'incidents résolus dans les délais contractuels). (I029)</p> <p>B Il prend en charge les incidents pour restaurer le service normal le plus vite possible (avec le minimum d'impact sur les activités métier de l'entreprise). (I030)</p> <p>B Il prend en charge tout type d'incident. (I031)</p> <p>C Il connaît les plans de secours en place. (I032)</p> <p>B Il tient les utilisateurs informés sur l'état d'avancement de leurs demandes. (I033)</p> <p>B Il informe l'utilisateur dont le problème n'a pas été résolu. (I034)</p> <p>B Il suit les incidents jusqu'à leur résolution finale. (I035)</p> <p>C Il assure un support à la réalisation des changements informatiques et à la gestion des problèmes. (I036)</p> <p>C Il assure la qualité des informations fournies au management (statistiques, dysfonctionnements). (I037)</p>
<p>Prendre en charge les incidents, dans le but de rétablir le niveau de service pour les utilisateurs</p>	<p>B Il sait ce qu'est un incident. (I038)</p> <p>B Il cite des exemples d'incidents. (I039)</p> <p>B Il connaît la différence entre incident et problème. (I040)</p> <p>B Il connaît le cycle de vie d'un incident. (I041)</p> <p>B Il maîtrise le processus de gestion des incidents. (I042)</p> <p>C Il collabore à la mise en place du processus de gestion des incidents. (I043)</p> <p>C Il connaît les étapes du processus de gestion des incidents. (I044)</p> <p>B Il sait quel est l'objectif principal de la gestion des incidents (rétablir le fonctionnement normal des services). (I045)</p> <p>B Il permet à l'utilisateur de reprendre son travail le plus rapidement possible, ceci par tous les moyens disponibles (résolution, solution de contournement). (I046)</p> <p>C Il définit des règles d'escalade (en cascade). (I047)</p> <p>B Il fait suivre (escalader) les incidents. (I048)</p> <p>C Il sait faire la différence entre l'escalade hiérarchique et fonctionnelle. (I049)</p>

	<p>C Il utilise à bon escient l'escalade hiérarchique et l'escalade fonctionnelle. (I050)</p> <p>B Il sait à quels groupes de spécialistes (escalade fonctionnelle) les incidents ne pouvant pas être résolus immédiatement doivent être assignés (grille de routage). (I051)</p> <p>A Il connaît les principales activités de la gestion des incidents (identification, enregistrement/journalisation, catégorisation, priorisation, diagnostic initial, escalade fonctionnelle et hiérarchique, investigation, diagnostic final, résolution et reprise, clôture). (I052)</p> <p>C Il participe à la définition des priorités du centre de services. (I053)</p> <p>B Il gère les priorités (en fonction de l'urgence et de l'impact). (I054)</p> <p>C Il sait ce qu'est l'impact de l'incident. (I055)</p> <p>C Il sait quelle est la plus haute catégorie d'impact pour un incident (incident majeur). (I056)</p> <p>C Il sait ce qu'est l'urgence de l'incident. (I057)</p> <p>C Il calcule le temps de résolution selon la priorité. (I058)</p> <p>C Il contribue à la mise en place d'un système de codage de priorités (une grille de priorités). (I059)</p> <p>B Il sait par qui ou comment sont signalés les incidents (utilisateurs, systèmes de détection ou d'autres départements externes au centre de services). (I060)</p> <p>C Il connaît l'utilité des tableaux de bord (indicateurs, etc.). (I061)</p> <p>C Il contribue à la définition des indicateurs mesurables (nombre total d'incidents, temps moyen de résolution, temps moyen de résolution par priorité, moyenne des résolutions conformes aux SLA, pourcentage de résolution au premier niveau, coût moyen de traitement d'un incident, nombre et pourcentage d'incidents résolus, etc.). (I062)</p> <p>C Il cite la nature de l'information à communiquer (reporting) aux principaux destinataires (direction informatique, services informatiques, etc.). (I063)</p> <p>B Il connaît la différence entre solution définitive et solution de contournement. (I064)</p> <p>B Il sait quand proposer une solution de contournement. (I065)</p>
<p>Traiter les demandes de service</p>	<p>B Il sait ce qu'est une demande de service (demande d'un utilisateur pour avoir une information, un conseil ou pour bénéficier d'un changement standard ou encore pour avoir un accès à un service IT). (I066)</p> <p>C Il connaît les principes de la gestion des demandes de service (traitement des requêtes). (I067)</p> <p>B Il catégorise les différents types de demandes (demande de service ou demande non standard). (I068)</p> <p>B Il sait qui traite une demande de service. (I069)</p> <p>C Il sait à quel processus la demande de service se rattache. (I070)</p> <p>B Il sait qui est propriétaire des demandes de service (le centre de services). (I071)</p>

	<p>A Il traite les demandes des utilisateurs. (I072)</p> <p>B Il transfère (escalade), si besoin, les demandes des utilisateurs. (I073)</p> <p>C Il suit les demandes des utilisateurs. (I074)</p> <p>C Il effectue tout changement standard. (I075)</p> <p>C Il maîtrise le processus de gestion des accès. (I076)</p> <p>A Il applique les règles de sécurité en matière d'octroi de droit d'accès. (I077)</p> <p>C Il connaît le rôle de la gestion des accès. (I078)</p> <p>B Il attribue les droits d'accès requis à un service (dossier, fichier, application, etc.). (I079)</p> <p>C Il connaît les concepts auxquels la gestion des accès fait appel (accès, identité, droits aussi appelés privilèges, etc.). (I080)</p>
Utiliser les principaux outils du centre de services (Help-Desk)	<p>B Il maîtrise les outils de téléphonie (mise en attente, rappel automatique, etc.). (I081)</p> <p>C Il connaît la notion de distribution automatique des appels. (I082)</p> <p>B Il connaît les possibilités offertes par le couplage téléphonie/informatique (identification de l'appelant, possibilité de prioriser des appelants, gestion des files d'attente, etc.). (I083)</p> <p>B Il maîtrise la messagerie. (I084)</p> <p>B Il maîtrise les outils de prise de contrôle à distance. (I085)</p> <p>C Il connaît les principes de sécurité lors de l'utilisation d'un outil de prise de contrôle à distance (confidentialité, ne pas demander le mot de passe de l'utilisateur, toujours obtenir l'autorisation avant de se connecter, etc.). (I086)</p> <p>A Il maîtrise l'utilisation d'un logiciel de gestion des incidents (outil de « ticketing »). (I087)</p> <p>C Il connaît les critères de choix d'un outil de gestion des incidents. (I088)</p> <p>B Il utilise une base de connaissances. (I089)</p> <p>C Il met en place une base de connaissances. (I090)</p> <p>B Il alimente la base de connaissances de manière professionnelle. (I091)</p>
Maîtriser la communication avec les utilisateurs de l'entreprise et les collaborateurs du département informatique	<p>C Il connaît le profil idéal d'un collaborateur d'un centre de services (spécialiste Help-Desk). (I092)</p> <p>B Il réceptionne et traite les appels téléphoniques de manière professionnelle. (I093)</p> <p>B Il maîtrise la communication. (I094)</p> <p>C Il connaît la différence entre communication verbale et non verbale. (I095)</p> <p>C Il connaît les règles d'or du discours (style simple et direct, rythme soutenu, questions directes, vocabulaire non technique, etc.). (I096)</p> <p>B Il utilise des termes compréhensibles par l'utilisateur (il sait vulgariser). (I097)</p> <p>B Il structure un entretien téléphonique. (I098)</p> <p>B Il est efficace au téléphone afin de satisfaire les utilisateurs (service orienté clients). (I099)</p>

	<p>C Il se comporte de manière adéquate face aux clients (respect, professionnalisme, etc.). (I100)</p> <p>C Il respecte les règles de l'entreprise. (I101)</p> <p>C Il adopte un comportement adéquat quand il détecte une faille de sécurité. (I102)</p> <p>B Il gère toute situation difficile avec un client. (I103)</p> <p>C Il maîtrise son comportement dans une situation d'urgence. (I104)</p> <p>B Il adapte sa façon de travailler lors de fortes demandes de disponibilité (pics d'appel). (I105)</p> <p>C Il fait face à un client hostile ou perfectionniste au téléphone. (I106)</p> <p>C Il gère son émotion lors de la réclamation d'un client. (I107)</p> <p>C Il maîtrise la reformulation. (I108)</p> <p>B Il sait comment traiter une demande irrecevable. (I109)</p> <p>C Il fait preuve d'esprit d'équipe (soutien au back-office, solidarité). (I110)</p>
--	--

TC Travail de certificat

<p>Prérequis</p>	<p>Avoir acquis (réussi) tous les modules du FIRST (8 modules) plus 3 modules au choix parmi les 8 modules ci-dessous.</p> <div style="text-align: center;">  </div>
<p>Introduction</p>	<p>Le travail de certificat U-CH constitue le point final du cursus d'examens (de tests) U-CH. Ce travail est là pour permettre la reconnaissance des performances.</p> <p>Ce travail constitue une réalisation individuelle – qui vise à montrer la maîtrise des connaissances de base du domaine de l'informatique (en lien avec les modules acquis) et la capacité à appliquer celles-ci pour analyser et résoudre un problème pratique. Le travail de certificat nécessite donc la construction d'une problématique à partir d'une question de recherche et de la formulation d'une hypothèse de départ.</p> <p>Pour réaliser ce travail de certificat, le candidat doit donc faire appel à l'ensemble des compétences qu'il a acquises. Il doit également mettre en œuvre ses capacités d'analyse et de synthèse.</p>
<p>But</p>	<p>Par la réalisation du travail de certificat, le candidat démontre sa capacité à mener à bien un projet, c'est-à-dire depuis le choix d'un sujet jusqu'à la défense de son travail, en respectant des contraintes temporelles.</p> <p>Lors de la soutenance devant le groupe d'experts, le candidat doit se montrer capable de présenter oralement, de manière claire et succincte, sa démarche et défendre les choix et options retenus.</p>
<p>Compétence opérationnelle</p>	<p>Le travail de certificat est un travail individuel, lors duquel le candidat montre sa capacité à :</p>

<p>Objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer un projet professionnel - dans sa totalité ou en partie - qui apporte une amélioration dans l'organisation en place. • Analyser la situation actuelle. • Identifier des axes d'amélioration. • Proposer des solutions et les réaliser (totalement ou partiellement). • Présenter, soutenir et défendre l'ensemble de son travail de façon synthétique, structurée et pertinente, en respectant l'échéancier imposé. • Rédiger un rapport final professionnel.
<p>Durée</p>	<p>Entre 80 et 120 heures de travail personnel.</p>
<p>Etapas de validation du travail de certificat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La description du travail de certificat est soumise au responsable des travaux de certificat, pour accord, par l'intermédiaire d'un formulaire-type. 2. Le responsable des travaux (désigné par l'institution) vérifie que le travail de certificat correspond aux objectifs fixés et est réalisable dans le temps imparti. 3. Le candidat doit envoyer son dossier final par e-mail (idéalement au format PDF) au responsable des travaux dans les délais fixés par l'institution. Si aucune indication n'est apportée par l'institution, il sera fourni au plus tard une semaine avant la présentation orale. Si la soutenance nécessite une infrastructure spécifique, le candidat doit se mettre d'accord avec le responsable des travaux. 4. Le candidat ne peut pas reprendre les travaux d'autres auteurs et s'en approprier le mérite. Cependant le rapport doit inclure des citations, des références professionnelles ou des reprises sur Internet, dont les sources figurent dans le rapport. Tout plagiat avéré conduit à l'invalidation du travail de certificat qui est alors considéré comme un échec. 5. Le travail de certificat fait l'objet d'une présentation par le candidat à un groupe d'experts constitué d'au minimum deux experts désignés par l'institution, dont un au minimum délégué par U-CH. Au moins un des experts doit être externe à l'institution qui a organisé la formation du candidat.
<p>Nature du travail</p>	<p>Le travail de certificat touche directement à la réalité professionnelle.</p> <p>La détermination du sujet ainsi que l'élaboration du travail peuvent se faire en collaboration avec un « mandant » (entreprise, organisation, association). Le mandant peut être l'employeur du candidat, dans le cas où le travail résulte d'une demande interne.</p> <p>Le travail nécessite une véritable réflexion. Il ne peut donc pas consister en un simple mandat de nature exécutive, pour lequel le mandant énonce des tâches précises et des directives à suivre.</p> <p>Le candidat doit faire preuve d'autonomie durant son travail. La planification de son travail lui incombe et c'est à lui de se fixer des étapes</p>

	intermédiaires.
Contenu et structure du dossier	<p>Le rapport est un travail écrit de 20 à 40 pages A4 (annexes y comprises), correspondant aux standards professionnels de mise en page et respectant une charte graphique.</p> <p>Le travail de certificat est composé des différentes parties énoncées ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une première page contenant un titre explicite et le nom du candidat ; • une introduction qui présente le cadre général du sujet ; • une partie « développement » qui rend compte du travail effectué. Cette partie comprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> – la méthodologie adoptée ; – le périmètre du projet ; – les démarches entreprises pour collecter les informations nécessaires (contacts avec certains lieux ou personnes, documentation, etc.) ; – une planification temporelle du travail permettant de respecter les échéances. • une conclusion qui sert à : <ul style="list-style-type: none"> – reformuler les idées maîtresses ; – mettre en évidence les options retenues, ainsi que les solutions proposées ; – soulever des questions ou des doutes quant à certains aspects du travail, aussi bien en termes de méthodologie qu'en matière de résultats obtenus.
Forme de la présentation orale	<p>La présentation orale dure 60 minutes et comprend deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 minutes pour la présentation par le candidat ; • 30 minutes pendant lesquelles le candidat répond aux questions des experts qui s'assurent de la cohérence du discours, de la qualité de la présentation (rédaction, structure du texte, illustrations, pertinence).
Critères d'évaluation	<p>L'évaluation du travail de certificat porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'utilité « métier » du travail et l'adéquation aux objectifs généraux et particuliers fixés lors de la détermination du sujet ; • le respect des conditions de réalisation définies dans ce module ; • la rédaction et la présentation ; • la soutenance.
Non-conformité de la forme	<p>Si le groupe d'experts considère que le travail de certificat comporte des lacunes importantes sur la forme (orthographe, qualité du français, syntaxe, conformité aux exigences « bureautique », etc.), il peut imposer au</p>

	<p>candidat de déposer une dernière version corrigée dans un délai de 15 jours après la présentation orale.</p> <p>L'obtention du titre est retardée jusqu'au dépôt de la version révisée et sous réserve que cette dernière satisfasse aux exigences de conformité du groupe d'experts.</p>
Communication du résultat	<p>Le résultat (acquis ou non acquis) est communiquée au candidat, par écrit, après la délibération par le groupe d'experts. Le détail de l'évaluation n'est pas communiqué. En cas de remédiation, une liste des points à améliorer est fournie.</p>

TC Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
Gérer un projet professionnel	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Le travail de certificat touche directement à la réalité professionnelle (utilité « métier »). C La formulation de la problématique ou de l'hypothèse de départ est bien définie. B Le délai de remise du dossier final est respecté. B Le dossier final est remis dans un format électronique. B Le candidat démontre sa capacité à mener à bien un projet. B Le candidat définit les objectifs généraux à atteindre (objectifs figurant dans le formulaire-type et convenus avec le responsable des travaux de certificat). B Le travail de certificat répond aux objectifs particuliers fixés lors de la détermination du sujet. B Le périmètre du projet est explicité dans le rapport. B La planification du projet (plan de travail) est décrite dans le rapport. A Il réalise le projet ou une partie de celui-ci. B Il s'approprie les outils existants et en élabore de nouveaux si nécessaire.
Analyser la situation actuelle	<ul style="list-style-type: none"> B Il fait un état des lieux du service concerné ou de l'entreprise, organisation ou association pour lequel le projet est réalisé. B La méthodologie adoptée est explicitée dans le rapport. C Les démarches entreprises pour collecter les informations nécessaires sont explicitées dans le rapport.
Proposer des solutions et les réaliser	<ul style="list-style-type: none"> B Le travail permet la reconnaissance des performances. B Le travail constitue une réalisation individuelle. C Il recherche des informations pertinentes pour résoudre le sujet traité. B Il propose des solutions réalistes. C Il propose des solutions (aux problèmes rencontrés) au travers d'éléments pas forcément étudiés dans sa formation. C Il argumente ses propos sur la base d'éléments théoriques et/ou de matériel empirique.
Identifier des axes d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> B Il envisage les possibilités d'évolution de son projet. C Il propose des recommandations d'amélioration. B Il justifie ces recommandations. C Il démontre l'intérêt des résultats pour la pratique professionnelle et sur les perspectives ouvertes par ceux-ci.

TC Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs
<p>Présenter, soutenir et défendre l'ensemble de son travail</p>	<p style="text-align: right;"><i>Pondération des indicateurs : A : éliminatoire B : important C : de faible importance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> B Il présente oralement son projet de manière claire et structurée. B Il défend ses choix et les options retenues. Il sait convaincre les experts. B La présentation orale dure environ 30 minutes. C Le discours est cohérent. C La rédaction de la présentation orale est de qualité. C Les illustrations de la présentation orale sont de qualité. B Il répond correctement aux questions des experts. C Il utilise divers moyens audiovisuels et techniques de présentation adaptés à son projet (par exemple : projecteur, flip-chart, tableau blanc).
<p>Rédiger un rapport final professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Le travail démontre la capacité à appliquer les connaissances de base du domaine de l'informatique. B Le rapport final correspond aux standards professionnels de mise en page (page de titre, tables des matières, pagination, marges, titres, etc.). B Le rapport final respecte une charte graphique (cohérence dans l'utilisation des polices de caractères, des couleurs, etc.). B Le rapport final contient entre 20 à 40 pages (annexes y comprises). B Le texte est structuré (fil rouge, articulation des parties). C Le rapport contient une première page contenant un titre explicite et le nom du candidat. B Le rapport contient une introduction qui présente le cadre général du sujet. B Le rapport contient une partie « développement » qui rend compte du travail effectué. C Le rapport contient des citations, des références professionnelles ou des reprises sur Internet. B Le rapport contient une conclusion personnelle par rapport aux résultats obtenus. C La conclusion met évidence les options retenues, ainsi que les solutions proposées. C Le travail final comporte peu ou pas de fautes d'orthographe. C La qualité du français du travail final est correcte.

Veillez noter que la forme masculine utilisée dans ce module désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.