

E 5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

SESSION 2020

Durée : 2 heures

Coefficient : 2

Aucun matériel autorisé

Les candidats répondront directement sur le sujet

Pour certaines questions plusieurs réponses sont attendues

Le sujet doit être rendu entier avec la copie ET AGRAFÉ

Pour certaines questions plusieurs réponses sont attendues

Les réponses demandées doivent être ou rédigées ou faites en entourant la ou les lettre(s) correspondante(s) parmi les réponses proposées.

Il est recommandé aux candidats dans un premier temps de répondre aux questions en utilisant un crayon effaçable (crayon de papier) et dans un deuxième temps de confirmer leurs réponses avec un stylo noir ou bleu.

En cas de ratures ne permettant pas au correcteur d'être certain de la réponse du candidat ou de la candidate, aucun point ne sera attribué à la question.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet se compose de 26 pages numérotées de 1/24 à 26/26.

Q 1 - Donnez le numéro d'un des logiciels permettant de créer des diaporamas de présentation. *1 point*

Numéro :



Finder

1



LibreOffice Impress

2



Safari

3



Capture d'écran

4



VLC
Media Player

5



6



7



8



Keynote

9



10



11



12

Q 2 - Lequel de ces fichiers est une vidéo ?

1 point

- ≤ **A** vacances.pnd
- ≤ **B** vacances.mp4
- ≤ **C** vacances.php
- ≤ **D** vacances.pdf

Q 3 - Vous venez de supprimer cette icône de votre bureau. Précisez l'affirmation correcte.

1 point

- ≤ **A** Le document *Rapport activité Clients 2017* a été supprimé de votre PC
- ≤ **B** Le document *Rapport activité Clients 2017* a été placé dans la corbeille
- ≤ **C** Le document *Rapport activité Clients 2017* n'a pas été déplacé
- ≤ **D** Le raccourci du document *Rapport activité Clients 2017* a été placé sur la Barre de Tâche

Q 4 - Indiquez pour chaque logo les options de mise en forme qu'il vous permet de réaliser.

1 point



1



2



3



4

1 :

2 :

3 :

4 :

Q 5 - Dans un traitement de texte, que signifie le caractère non imprimable « ¶ ».

0,5 point

- **A** – Le retrait de paragraphe
- **B** – La tabulation
- **C** – L'espace
- **D** – La marque de fin de paragraphe

Q 6 - Indiquez la formule adaptée pour la cellule B10.

1 point

- ≤ **A** = (B3 : B9)
- ≤ **B** = SOMME(B3 ; B9)
- ≤ **C** = SOMME(B3:B9)
- ≤ **D** = 780+853+428+1258+1481+845+2112

Q 7 - Quel est l'intérêt d'un pare-feu pour un ordinateur ?

1 point

- ≤ **A** Gérer les licences d'utilisation des logiciels
- ≤ **B** Protéger l'ordinateur contre les surtensions
- ≤ **C** Filtrer les flux de données émanant des serveurs distants conformément à la politique de sécurité
- ≤ **D** Analyser le contenu des sites web visités en vue de fournir un accès indexé de type « moteur de recherche »

Q 8 - Les logiciels d'application permettent de répondre à des besoins spécifiques. Retrouvez pour chaque numéro le besoin correspondant. *2 points*

- ① Dropbox, Google Drive, OpenDrive

- ② Outlook, Gmail, Yahoo! Mail, Thunderbird, WhatsApp

- ③ Mozilla Firefox, Safari, Internet Explorer, Edge

- ④ Openoffice, Writer, Access, Photoshop, Powerpoint

Pour naviguer sur internet et collecter des informations
Pour stocker des informations
Pour traiter des informations
Pour diffuser des informations

Q 9 - Associer chaque support de stockage à son nom.

1 point



1

2

3

4

Clé USB :

Disque dur externe :

Carte mémoire (SD) :

CD-R / DVD-R :

Q 10 - Indiquez comment on réalise un publipostage :

0,5 point

≤ **A** En publiant des articles sur internet

≤ **B** En fusionnant une base de données avec un traitement de texte

≤ **CA** En fusionnant une base de données avec un tableur

Q 11 – Un SMS envoyé par Pierre peut lui servir de commencement de preuve devant un tribunal.

0,5 point

≤ **A** Vrai ≤ **B** Faux

Q 12 - Indiquez l'autorité chargée de veiller à la protection des données en France.

1 point

Réponse :

Q 13 - Quels sont les moyens appropriés pour choisir une date de réunion entre six collaborateurs d'un service ?

2 points

- ≤ **A** L'envoi d'un mail à chacun, proposant des dates de réunions, puis un second mail pour valider la date retenue
- ≤ **B** Le post d'un premier message sur le mur de Facebook de l'entreprise puis le post d'un second message fixant la date en fonction des réponses précédentes
- ≤ **C** La création d'un Doodle invitant chaque collaborateur à se positionner sur une date
- ≤ **D** La consultation de l'agenda partagé de tous les collaborateurs afin de repérer une plage disponible commune

Q 14 - Vous déposez un rapport d'expertise dans le cloud (stockage distant) de l'agence. Ce fichier peut alors être :

1 point

- ≤ **A** consulté par tous les internautes
- ≤ **B** consulté par les personnes à qui vous avez accordé des droits pour le faire
- ≤ **C** téléchargé par tous les internautes
- ≤ **D** téléchargé par les personnes à qui vous avez accordé des droits pour le faire

Q 15 - Vous devez sauvegarder les données clients de la journée stockées sur votre PC portable. Indiquez sur quel support le faire :

0,5 point

- ≤ **A** En imprimant l'ensemble des données
- ≤ **B** En les copiant sur votre clé USB personnelle
- ≤ **C** En les copiant sur le disque dur externe de l'agence
- ≤ **D** En les transférant sur la boîte mail d'un de vos collègues

Q 16 - Votre client vient de vous déclarer par téléphone son accident automobile, il attend les coordonnées du garage agréé pour y amener son véhicule en état de rouler. Indiquez le moyen de communication que vous pouvez utiliser.

0,5 point

- ≤ **A** Un courrier en LRAR envoyé à son domicile
- ≤ **B** Un SMS
- ≤ **C** Un mail
- ≤ **D** Un publipostage pour tous les clients concernés

Q 17 - Parmi les propositions suivantes, citez ce que l'assuré peut faire grâce à l'application « e-constat » :

1 point

- A Joindre des photographies (dégâts aux véhicules, etc.) au e-constat.
- B Renseigner les mêmes rubriques que celles du constat « papier »
- C Ajouter un conducteur au contrat
- D Déterminer les responsabilités de l'accident

Q 18 - Un agent général souhaite générer du passage client professionnel en proposant une vérification gratuite des extincteurs. Quel réseau social vous semble le plus approprié pour diffuser cette information ?

0,5 point

- ≤ **A** Whatsapp
- ≤ **B** Facebook
- ≤ **C** Youtube
- ≤ **D** LinkedIn

Q 19 - Lors d'un jeu/concours, vous avez collecté des numéros de portable de particuliers prospects. Vous souhaitez leur adresser un SMS pour leur faire part d'une offre commerciale sur l'assurance auto.

1 point

- ≤ **A** Vous pouvez leur envoyer puisqu'ils ont communiqué leur numéro de téléphone
- ≤ **B** Vous pouvez leur envoyer seulement s'ils ont clairement accepté
- ≤ **C** Vous pouvez leur envoyer sauf s'ils ont refusé

Q 20 - Indiquez l'adresse la plus fiable pour rechercher une disposition légale en matière assurantielle.

0,5 point

- ≤ **A** <https://economie.gouv.fr>
- ≤ **B** <https://economy.gov.com>
- ≤ **C** <http://economie.fr>

Q 21- Quelles sont deux des principales fonctionnalités d'un navigateur ? 1 point

- ≤ A Télécharger des ressources identifiées par une URL sur un serveur Web
- ≤ B Partager des documents
- ≤ C Supprimer des fichiers
- ≤ D Consulter des ressources pour l'utilisateur
- ≤ E Communiquer instantanément avec ses contacts

Q 22 - Quelle adresse internet ci-dessous privilégiez-vous si vous recherchez les principes des garanties d'un contrat automobile ? 0,5 point

- A - www.quialemeilleursoffice.com (Comparateur d'assurances)
- B - www.ffa-assurance.fr
- C - www.lelynx.fr (Comparateur d'assurances)

Q 23 - Voici une recherche d'informations sur internet. Répondez aux questions suivantes : 2 points

Requête n°1 :



Requête n°2 :



Quelle requête est la plus efficace ?

≤ Requête n°1

≤ Requête n°2

L'utilisation de guillemets dans la première requête va-t-elle modifier le nombre de résultats ? Pourquoi ?

Quel est le moteur de recherche utilisé ?

Q 24 - Observez les paramètres de partage de l'agenda de Jean Durand.

2 points

Partager avec des personnes en particulier

jean.durand@orange.fr

veronique.marie@laposte.net

alan.martin@hotmail.fr

eric.lefevre@gmail.com

Indiquez quelle(s) personne(s) peut(peuvent) :

a) **Saisir une réunion dans l'agenda :**

b) **Ajouter un stagiaire qui pourra visualiser l'agenda :**

c)

Q 25 - Vous travaillez comme gestionnaire dans le service Études médicales des contrats prévoyance d'une compagnie d'assurances. À qui pouvez-vous transmettre les informations médicales contenues dans le questionnaire de santé de l'un de vos clients ?

1 point

≤ **A** À Votre manager, responsable du service **É**Études médicales.

≤ **B** À l'agent d'assurance en charge de la relation client pour l'informer sur la qualité du client.

≤ **C** Au fils de ce client qui vous a récemment contacté à ce sujet.

≤ **D** Au Médecin conseil travaillant dans le service **É**Études médicales

Q 31 - Voici les informations de partage d'un document. Répondez aux questions suivantes : 1 point

Paramètres de partage

Qui a accès :

	Ophélie Ophelie@pxmail.fr		
	Laurence lc322@pxmail.fr	Propriétaire	
	Jean-Christophe jc2456@pxmail.fr		
	Yacine yacineLP@pxmail.fr		
	Garance garance007@pxmail.fr		

Inviter des utilisateurs :



OK

Qui a créé le document ?

Combien d'utilisateurs invités ont accès au document ?

Q 32 - Quelle est la meilleure façon de renforcer la sécurité d'un accès à un ordinateur professionnel avec un code à 6 caractères ?

0,5 point

- A** Utiliser sa date de naissance
- B** Utiliser des caractères alphabétiques exclusivement
- C** Utiliser des caractères alphanumériques et des caractères spéciaux
- D** Utiliser le nom de son animal de compagnie avec une majuscule

Q 33 - Monsieur Dubois s'aperçoit qu'un mél a été placé automatiquement dans le dossier « Pourriels » de sa messagerie.

2 points

Précisez quelle est l'utilité de cette fonction :

Q 34 - M. Dubois veut inviter des clients de l'agence, pour les fidéliser, sans divulguer aux destinataires les adresses électroniques des autres. Quelle est la meilleure solution à adopter selon vous ?

1 point

- ≤ **A** Envoyer le courrier en mettant les différents destinataires en copie
- ≤ **B** Créer une liste de diffusion avec toutes les personnes, et envoyer le courrier à cette liste
- ≤ **C** S'envoyer le courrier en mettant les différents destinataires en copie cachée
- ≤ **D** Chiffrer les adresses électroniques avant de les indiquer en destinataires du courrier électronique

Q 35 - Dans cette liste, indiquez les sites qui ont une connexion sécurisée :

0,5 point

- ≤ **A** <https://www.fortuneo.fr/>
- ≤ **B** <http://www.mon-placement-financier.com/bourse.html>
- ≤ **C** <http://www.ffck.org/federation/clubs/assurance/>
- ≤ **D** <https://www.cnil.fr>


Q 36 - Dans un courrier électronique, une pièce jointe est :

0,5 point

- **A** Un petit fichier de cryptage de l'information joint au message
- **B** Une signature électronique permettant d'authentifier l'émetteur du message
- **C** Un lien hypertexte vers un site de la toile (web)
- **D** Un fichier de n'importe quelle nature envoyé ou reçu avec le courrier

Q 37 - Dans la liste des courriers électroniques ci-dessous, quel est le message publicitaire indésirable ?

1 point

①	<input type="checkbox"/>	Martin Leblanc <mblc@mai...>	Rendez-vous	lundi à 10h42
②	<input type="checkbox"/>	Le journal en ligne	[Newsletter] Numéro 5, avril	lundi à 9h31
③	<input type="checkbox"/>	Olivia, moi (3)	Demande de renseignements	dimanche à 21h09
④	<input type="checkbox"/>	Corinne Lesueur	Re: Mercredi prochain	dimanche à 19h41 
⑤	<input type="checkbox"/>	ilcher@ed.gov	Répondez et gagnez une voiture !!	samedi à 20h21

≤ Réponse 1

≤ Réponse 2

≤ Réponse 3

≤ Réponse 4

≤ Réponse 5

Q 38 – En vous référant à la fenêtre de la question précédente, pouvez-vous indiquer quand Martin Leblanc a rendez-vous avec le destinataire du message ?
1 point

≤ **A** – Oui

≤ **B** – Non

Q 39 - Vous souhaitez réaliser un calcul de remboursement d'une consultation par la sécurité sociale et la mutuelle complémentaire sur un tableur.
1 point

	A	B	C	D	E	F
1	Tarif de convention d'une consultation chez le généraliste :					25,00 €
2	Taux de remboursement de la sécurité sociale :					70%
3	Participation forfaitaire prélevée par la sécurité sociale :					1 €
4	La mutuelle indique un remboursement à :	Remboursement Sécurité sociale		Remboursement mutuelle		Remboursement total maximum
5	100%	16,50 €	+	7,50 €	=	24,00 €
6	150%	16,50 €	+	20,00 €	=	36,50 €
7	200%	16,50 €	+	32,50 €	=	49,00 €

Choisissez la meilleure formule pour la cellule B5.

≤ **A**

=25*70/100-1

≤ **B**

≤ **C**

=F\$1*F\$2-F\$3

=F1*F2-F3

Q 40 - Je dois m'absenter de mon poste de travail pour 10 mn, indiquez-la ou les actions à accomplir.
0,5 point

≤ **A** Je ne touche pas à mon PC car il se mettra en veille au bout de 5 mn

≤ **B** Je sauvegarde mon travail et je me déconnecte

≤ **C** Je sauvegarde mon travail et j'éteins mon écran

Q 41 - Citez deux objectifs principaux visés lors de la mise en place d'une GED.

1 point

Q 42 - Au cours d'un entretien, le client vous fait part des informations ci-dessous. Indiquez si l'information doit être conservée dans le système d'information et expliquez pourquoi.

3 points

	Information à conserver		Pourquoi ?
	Oui	Non	
Le fils de Madame Le Clanche va passer son permis de conduire			
Monsieur Durand qui a souscrit une assurance automobile l'an passé doit se rendre en cure de désintoxication			
Madame Jacques vous déclare le parti politique pour lequel elle a voté lors des dernières élections			

Q 43 - Indiquez le mot de passe qui vous semble le plus sécurisé :

2 points

- ≤ **A** Toby
- ≤ **B** MonChienS'appelleTobby
- ≤ **C** McS'aT
- ≤ **D** M2cS'aT/iEnE2016

Précisez pourquoi en 5 lignes maximum.

Q 44 - Présentez deux avantages que l'ouverture d'un compte Twitter peut apporter à une compagnie d'assurances ?

1 point

Q 45 - Vous devez communiquer des photos avec un expert suite au sinistre incendie de Monsieur Pierre. Quel moyen vous semble ici le plus approprié ?

2 points

- A** - Le MMS
- B** Application Web de la compagnie
- C** - La messagerie électronique
- D** Le courrier postal

Précisez pourquoi (3 lignes maximum)

Q 46 - Un client vous appelle ce matin et n'arrive pas à vous envoyer les 4 photos de son sinistre automobile en pièces jointes... Une notification sur son écran lui indique que le mail à envoyer est trop volumineux.

1 point

Proposez-lui une solution qui vous permettra de recevoir ces photos.

Q 47 - Lors d'une opération commerciale, Mme Corinne AZERTI, collaboratrice du cabinet ASSUR, a contacté un de ses clients, M. Édouard SERN, par téléphone. Ils ont convenu d'un rendez-vous le vendredi 5 juillet 2019 à 11h pour faire le point sur les besoins en assurance de M. SERN. M. SERN est distrait et a demandé à Mme AZERTI de lui écrire un mail de confirmation du RDV.

Repérez les erreurs commises par Mme AZERTI :

3 points



Q 48 – Dans la situation de la question précédente, quel autre moyen de communication était-il possible d'utiliser pour rappeler votre rendez-vous à M. SERN ? *1 point*

Q 49 -Votre assuré en complémentaire santé vous demande ce qu'il pourra réaliser en accédant à son espace personnel sur internet. Indiquez quelles actions sont possibles.

1 point

- A – Obtenir le relevé de ses prestations
- B – Télécharger sa carte de tiers-payant
- C – Prendre un rendez-vous avec son médecin
- D – Simuler un remboursement
- E – Consulter le dossier médical de son conjoint
- F – Consulter le dossier médical de son voisin

Q 50 - Vous recevez un mail d'un émetteur inconnu contenant une pièce jointe nommée « assurances.exe ». Que faites-vous de ce courrier et de cette pièce jointe ?
(3 lignes maximum)

1 point

Q 51 - Indiquez deux avantages du Big Data pour l'activité des compagnies d'assurance. *2 points*

Q 52 - Présentez deux avantages de la synchronisation des documents. *2 points*

Q 53 - Quelles sont les données concernées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) ?

1 point

- o **A** – Nom
- o **B** – La date de souscription du contrat
- o **C** – Le nom du conseiller
- o **D** – L'adresse mail

Q 54 - Citez 3 droits dont bénéficient les personnes dont les données personnelles sont traitées ?

1,5 point

1.

2.

3.

Q 55 - Quelle est l'utilité de la poignée dans l'angle droit au bas de la cellule E12 ?

1 point

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1											
2											
3											
4					CHIFFRE D'AFFAIRES PAR AGENCE						
5											
6				AGENCES	VIE	SANTE	MRH	AUTO	GAV	CA TOTAL	
7				RODEZ	1260	670	960	1130	230	4250	
8				MILLAU	890	340	780	890	90	2990	
9				VILLENEUVE	380	145	290	310	45	1170	
10				CAHORS	1870	790	1410	1680	210	5960	
11				BERGERAC	2120	970	1730	1970	340	7130	
12				TOTAL PAR PRODUIT	6520						
13											

Q 56 - La société d'assurance ASSTOP a plusieurs agences dans la région PACA. Vous avez ci-dessous un extrait du fichier consacré au suivi de son activité.

		situation au 31/12/2018				
CHIFFRE D'AFFAIRES EN MILLIERS D'EUROS		2015	2016	2017	2018	2018 (repartition)
	AUTOMOBILE	300,00	315,00	318,00	315,00	21%
	MRH	250,00	262,00	279,00	278,00	18%
	SANTE	442,00	327,00	350,00	352,00	23%
	RC PRO	560,00	565,00	580,00	570,00	38%
	TOTAL	1 552,00	1 469,00	1 527,00	1 515,00	100%

Quel type de logiciel est ici utilisé ?

0.5 point

Q 57 – Indiquez la formule à appliquer en W24 pour obtenir 1 552,00.

1 point

Q 58 – Précisez la procédure à appliquer pour reproduire la formule W24 en X24, Y24 et Z24 ?

1 point

Q 59 - Précisez la formule à saisir dans la barre de formule pour obtenir la valeur 21%.

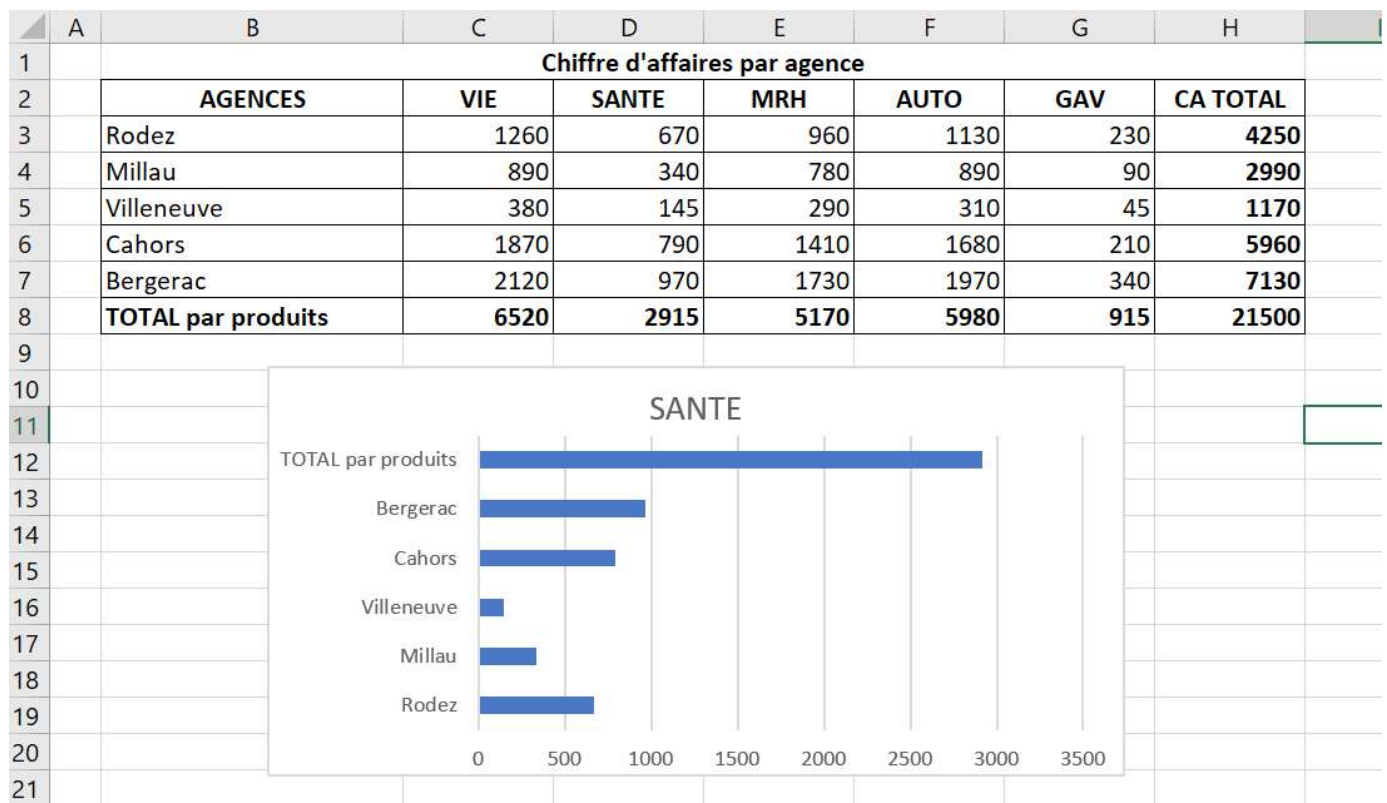
1 point

Q 60 - Quelles seraient les étapes permettant l'affichage d'une représentation graphique de l'évolution du chiffre d'affaires pour l'automobile ? (Vous préciserez le type de graphique choisi).

1,5 point

Q 61 - Quelle plage a été sélectionnée pour réaliser le graphique ci-dessous ?

1 point



Q 62 – Quelle formule conditionnelle inscrire en D4 pour calculer la remise éventuelle de 5% accordée au client dont la cotisation est supérieure à 1 000 € ?

2 points

	A	B	C	D	E
1					
2		Agence PIVERT			
3		Client	Cotisations	Remise	
4		Paulo	1 435,00 €	71,75 €	
5		Camille	267,00 €		
6		Victor	1 987,00 €	99,35 €	
7		Simone	3 214,00 €	160,70 €	
8					
9					
10					
11					

Q 63- Assurtop a décidé d'envoyer à ses nouveaux assurés le courrier suivant.

ASSUR TOP

27 ROUTE DES PLATANES

31000 MONTPELLIER

«Titre» «Nom» «Prénom»

«Adresse»

«Code postal» «Ville»

Monsieur,

Vous avez souscrit récemment chez nous un contrat «Contrat_1» et nous vous remercions de votre confiance. Peut-être avez-vous d'autres besoins en matière d'assurance ? Vous trouverez ci-joint un document présentant notre gamme de produits. N'hésitez pas à contacter votre conseiller «Conseiller» au «Téléphone» ou à venir le rencontrer dans votre agence à «Agence» si vous souhaitez plus d'informations sur l'une de ces offres.

- Que représentent les termes placés entre guillemets par exemple « Ville » ?

1 point

Q 64 - Comment faire pour que sur ce courrier on trouve à l'emplacement **A la mention Monsieur ou bien la mention Madame en fonction du destinataire.**

1 point