

7. Module 7 – Services d'information et outils de communication

Objectifs

Ce module est constitué de deux parties, portant sur l'Information (Internet) et la Communication (courrier électronique).

La première partie (navigation Web) demande au Candidat de démontrer ses connaissances et compétences de base dans les domaines suivants :

- Connaître les notions associées à Internet, Intranet, et la sécurité.
- Connaître les fonctions principales du navigateur, ses paramètres principaux.
- Savoir naviguer sur le Web, rechercher efficacement, utiliser un formulaire
- Sauver des pages ou du contenu, télécharger un fichier

La deuxième partie (Communication) concerne la messagerie électronique, où le Candidat devra démontrer ses compétences de base dans les domaines suivants :

- Connaître les avantages du courrier électronique et avoir des notions sur d'autres systèmes de communication : RSS, Podcast, SMS, VoIP.
- Paramètres principaux de la messagerie, connaître quelques règles de la Netiquette
- Composition d'un message et bonnes pratiques à suivre dans les composants, le contenu, et les destinataires
- Réception, envoi, transfert de messages, attachements.
- Gestion et organisation du courrier : dossiers, liste de distribution, gestion efficace et productive de son courrier.

Pour ce module, il est obligatoire de consulter l'ouvrage remis avec la carte d'aptitudes.

Test et évaluation

Temps alloué: 35 minutes.

Nombre de questions : 36.

Barre de succès : 75% de bonnes réponses.

Beaucoup de questions demandent une réflexion sur les objets présents dans l'écran, et permettent un auto-apprentissage des bonnes pratiques ou des fonctions usuelles du domaine couvert.

Quelques conseils pour réaliser son test avec le maximum de chances de succès :

- Bien prendre son temps à chaque question : la lire deux fois posément et complètement.
- Ne jamais répondre trop vite (bien qu'il n'y ait jamais de piège dans les questions).
- Pour les questions QCM : lire complètement les réponses, et travailler par élimination.
- Pour les questions à zones sensibles : examiner l'image en détail, utiliser les éléments de la question.
- Analyser et retenir le sens des questions et des réponses quand il s'agit de bonnes pratiques ou de règles de productivité.

NB : pour avoir une meilleure sortie de l'évaluation des résultats au test dans le système automatisé, nous avons, par rapport au Syllabus original en anglais, fusionné les Catégories 7.3 et 7.4. Aucun contenu n'a été modifié et la séquence des sous catégories et des items a été respectée.

Contenu du Module 7 : Services d'information et outils de communication

7. Services d'information et outils de communication

7.1. Internet et le Web

7.1.1. Concepts de base

- 7.1.1.1. (1) Comprendre le terme WWW (Web), world-wide web).
- 7.1.1.2. (1) Comprendre le mot Internet.
- 7.1.1.3. (1) Connaître les termes : HTTP, URL, hyperlien, lien hypertexte, FAI (fournisseur d'accès), FTP.
- 7.1.1.4. (1) Connaître les composants d'une adresse web.
- 7.1.1.5. (1) Comprendre ce qu'est un Navigateur et ses utilisations.
- 7.1.1.6. (1) Comprendre ce que fait un Moteur de recherche et en connaître certains; apprécier l'exactitude des informations lues sur Internet.
- 7.1.1.7. (3) Comprendre le terme Fil d'information (RSS) et pourquoi on s'y inscrit.
- 7.1.1.8. (3) Comprendre le terme Podcast et pourquoi on s'y inscrit.

7.1.2. Notions importantes sur la sécurité

- 7.1.2.1. (2) Savoir comment identifier un site protégé : https, symbole de sécurité dans le navigateur.
- 7.1.2.2. (3) Savoir ce qu'est une signature digitale.
- 7.1.2.3. (3) Comprendre le terme encryptage de données et ses usages.
- 7.1.2.4. (1) Connaître les dangers d'infection par les sites Web : virus, logiciels espions (spyware), prise de contrôle (cheval de Troie).
- 7.1.2.5. (1) Comprendre le terme Cookie et à quoi il sert.
- 7.1.2.6. (2) Connaître le terme système pare-feu (Firewall).
- 7.1.2.7. (1) Savoir que les réseaux doivent être protégés par une identification de l'utilisateur.
- 7.1.2.8. (2) Connaître les risques associés à une activité en ligne : transmission de données personnelles, harcèlement moral, cible de hackers.
- 7.1.2.9. (2) Connaître quelques possibilités du contrôle parental : limitations de classes de sites Web ou de jeux en ligne, de temps d'usage.

7.2. Le Navigateur

7.2.1. Premiers pas avec le Navigateur

- 7.2.1.1. (1) Ouvrir et fermer le Navigateur.
- 7.2.1.2. (1) Entrer une adresse URL.
- 7.2.1.3. (1) Ouvrir une nouvelle fenêtre de navigation, un nouvel onglet.
- 7.2.1.4. (1) Arrêter le chargement d'une page.
- 7.2.1.5. (1) Actualiser une page.
- 7.2.1.6. (1) Utiliser l'aide en ligne.

7.2.2. Paramètres

- 7.2.2.1. (2) Définir ou changer la page de démarrage (page d'accueil).
- 7.2.2.2. (2) Voir et supprimer l'historique.
- 7.2.2.3. (3) Permettre ou interdire les Pop-up (fenêtres de publicité).
- 7.2.2.4. (2) Permettre ou interdire les Cookies.
- 7.2.2.5. (2) Vider le Cache et les fichiers temporaires Internet.
- 7.2.2.6. (1) Montrer ou cacher les barres d'outils, la barre d'état.

7.2.3. Naviguer sur le Web

- 7.2.3.1. (1) Activer un lien.
- 7.2.3.2. (1) Naviguer entre les pages déjà visitées dans la session.
- 7.2.3.3. (1) Revenir à la page de démarrage.

7.2.3.4. (1) Afficher des URLS déjà visitées en utilisant la barre d'adresses ou l'historique.

7.2.4. Signets et Favoris

7.2.4.1. (1) Créer un signet (favori) pour une page Web visitée.

7.2.4.2. (1) Ouvrir une page associée à un signet.

7.2.4.3. (2) Créer ou supprimer un dossier de signets.

7.2.4.4. (2) Ajouter une adresse de page Web à un dossier, gérer les dossiers de signets.

7.3 et 7.4. Utiliser le Web et ses informations

7.3.1. Formulaires

7.3.1.1. (2) Savoir remplir un formulaire sur Internet en utilisant des listes déroulantes, boutons radio, cases à cocher.

7.3.1.2. (1) Soumettre ou remettre à zéro un formulaire.

7.3.2. Utilisation d'un moteur de recherche

7.3.2.1. (2) Connaître quelques moteurs de recherche par leur nom.

7.3.2.2. (1) Effectuer une recherche d'informations.

7.3.2.3. (2) Savoir améliorer la recherche en utilisant des critères et en les combinant.

7.3.2.4. (1) Utiliser une encyclopédie ou un dictionnaire sur le Web.

7.3.3. Sauvegarde d'informations

7.3.3.1. (2) Enregistrer une page Web sur disque.

7.3.3.2. (2) Télécharger un document : texte, image, son, vidéo, logiciel, et connaître les droits d'utilisation : copyright, utilisation privée ou publique, droits d'auteurs.

7.3.3.3. (1) Prendre des composants de page et les placer dans un autre document.

7.3.4. Préparation à l'impression

7.3.4.1. (1) Orientation, taille papier, marges.

7.3.4.2. (1) Aperçu avant impression.

7.3.4.3. (2) Choisir des options d'impression : page, sélection de texte, nombre de copies, imprimante.

7.5. Communication électronique

7.5.1. Concepts et termes de base

7.5.1.1. (1) Comprendre le terme messagerie électronique (email, courrier).

7.5.1.2. (1) Comprendre les composants d'une adresse électronique.

7.5.1.3. (2) Comprendre le mot SMS (Short Message Service).

7.5.1.4. (3) Comprendre le terme VoIP (Voice over Internet Protocol) et ses usages.

7.5.1.5. (2) Comprendre les avantages de la messagerie instantanée : échange en temps réel, connaissance des contacts en ligne, coût faible, transfert de fichiers.

7.5.1.6. (3) Connaître le concept de Communauté Virtuelle et quelques exemples : réseaux sociaux, forums Internet, forums de discussions (Tchat), jeux en ligne.

7.5.2. Notions sur la sécurité

7.5.2.1. (2) Réception de courriers non attendus.

7.5.2.2. (3) Comprendre le terme Hameçonnage (Phishing).

7.5.2.3. (2) Dangers du corps de message ou des documents attachés relativement aux infections par virus.

7.5.2.4. (2) Connaître la notion de signature électronique.

7.5.3. Bonnes pratiques sur le courrier électronique

7.5.3.1. (1) Connaître les avantages du courrier électronique : (rapidité, coût) et les inconvénients (saturation, destinataires cachés).

7.5.3.2. (1) Connaître les principes de la Netiquette : brièveté dans les messages ou les réponses, politesse, précision, écriture sans fautes.

7.5.3.3. (2) Connaître les problèmes liés aux attachements de courrier : taille maximale, engorgement des boîtes ou espaces courrier, restrictions et autorisations.

7.5.3.4. (1) Savoir différencier les cases A: CC: et Cci: dans le type de destinataire d'un message à envoyer.

7.6. Courrier électronique

7.6.1. Envoyer un message

7.6.1.1. (1) Ouvrir et fermer sa messagerie, un message électronique.

7.6.1.2. (1) Créer un nouveau message.

7.6.1.3. (2) Utiliser intelligemment les fonctions Copie (Cc) et Copie cachée (Cci) pour mettre un destinataire.

7.6.1.4. (1) Savoir définir un objet (titre) pour le message.

7.6.1.5. (1) Copier un texte depuis une autre source dans un message.

7.6.1.6. (2) Attacher un fichier, enlever un attachement.

7.6.1.7. (1) Sauver un courrier en cours comme brouillon.

7.6.1.8. (1) Corps du message : contenu, vérification orthographique.

7.6.1.9. (2) Envoyer un message, définir une priorité d'envoi.

7.6.2. Recevoir du courrier et répondre

7.6.2.1. (2) Savoir utiliser avec intelligence les fonctions Répondre à l'émetteur ou Répondre à tous.

7.6.2.2. (1) Transférer (faire suivre) un message.

7.6.2.3. (1) Ouvrir ou enregistrer sur le disque dur un document attaché.

7.6.2.4. (1) Aperçu avant impression, impression d'un courrier.

7.6.3. Améliorer sa productivité

7.6.3.1. (2) Gérer les colonnes d'affichage de la boîte de réception : date, auteur, objet, ajuster les tailles.

7.6.3.2. (2) Répondre en reprenant le message origine : activer et désactiver.

7.6.3.3. (2) Marquer un message, repérer les messages marqués.

7.6.3.4. (2) Changer l'état lu ou non lu d'un message.

7.6.3.5. (2) Gérer les barres d'outils et boutons de barre d'outils, le Ruban, les colonnes d'affichage.

7.6.3.6. (1) Utiliser l'aide en ligne.

7.7. Gestion de sa messagerie

7.7.1. Organiser, rechercher, trier

7.7.1.1. (1) Rechercher un message : par émetteur, par titre, par date, par mot-clé.

7.7.1.2. (1) Tri des messages : par émetteur, par date, par sujet.

7.7.1.3. (1) Créer un dossier de courrier, supprimer un dossier.

7.7.1.4. (1) Déplacement ou copie de messages dans les dossiers.

7.7.1.5. (1) Suppression de messages, gérer la boîte de réception.

7.7.1.6. (1) Restaurer un message depuis la Corbeille (dossier des messages supprimés).

7.7.1.7. (1) Vider le dossier des messages supprimés.

7.7.2. Listes de distribution

7.7.2.1. (2) Ajouter, mettre à jour, enlever des correspondants (contacts) au carnet d'adresses.

7.7.2.2. (1) Mettre à jour le carnet d'adresses à partir d'un courrier arrivé.

7.7.2.3. (2) Créer, mettre à jour, supprimer une nouvelle liste de distribution.