Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

MÉTIERS DU MULTIMÉDIA ET DE L'INTERNET

ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE C1 : COMPRENDRE LES ÉCOSYSTÈMES, LES BESOINS DES UTILISATEURS ET LES DISPOSITIFS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
MÉTIERS DU MULTIMÉDIA ET DE L'INTERNET	3,0 INDICATIF, SELON LES MODALITÉS LOCALES DE CONTRÔLE DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet. Les documents DT 1 à DT 3 sont fournis avec le sujet.

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

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : RIVAGES & SENTIERS, OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL, SAINT-LUNAIRE, ILLE-ET-VILAINE

Rivages & Sentiers prépare la refonte de son site mobile de découverte des itinéraires littoraux. L'équipe souhaite améliorer l'accès aux informations pratiques, favoriser la préparation de sorties accessibles et rendre sa communication numérique plus pertinente pour les habitants et les visiteurs.

Vous intervenez comme chargé de mission numérique. À partir des documents DT 1 à DT 3, vous devez caractériser l'écosystème, analyser les données disponibles, expliciter des besoins utilisateurs et formuler des recommandations argumentées. Les tableaux DR 1 et DR 2 sont à compléter et à rendre avec la copie.

La compétence C1 est une compétence du référentiel national du BUT MMI évaluée au cours de la formation. Il n'existe pas d'épreuve terminale nationale unique C1 fixant une durée, un coefficient ou un code d'examen. La durée et le coefficient indicatif affichés ici relèvent des modalités de cette évaluation.

Partie 1 : Analyse de l'écosystème et des enjeux (5 points)

Organisation, parties prenantes, enjeux humains, écologiques et éthiques

Vous étudierez l'organisation et son environnement à partir du DT 1. Appuyez vos réponses sur les informations fournies et distinguez les faits établis des hypothèses.

Acteurs et enjeux de l'écosystème numérique

Acteur	Contribution ou attente	Contrainte ou enjeu identifié
Office de tourisme	Publier les itinéraires et les informations pratiques	Ressources éditoriales limitées
Visiteurs	Préparer une sortie et vérifier les conditions d'accès	Usages mobiles et niveaux de familiarité numérique variés
Associations locales	Signaler les difficultés d'accès et proposer des améliorations	Informations de terrain à vérifier et à dater
Collectivités partenaires	Diffuser des informations fiables sur les espaces naturels	Préservation des milieux et cohérence des informations

Données de cadrage fournies par Rivages & Sentiers.

1.1 (1,5 point) Présentez l'organisation, sa mission numérique et deux éléments de son environnement externe. Pour chaque élément, expliquez brièvement son incidence sur le projet.

1.2 (1,5 point) Identifiez trois catégories de parties prenantes du projet. Pour chacune, indiquez une attente ou une contribution et un moyen adapté de la prendre en compte dans la conception du service.

1.3 (2 points) Formulez deux risques ou points de vigilance du projet, l'un relatif à un enjeu humain ou éthique et l'autre à un enjeu écologique. Proposez pour chacun une mesure de prévention cohérente avec le contexte.

Partie 2 : Analyse des données et identification des publics (5 points)

Statistiques descriptives, interprétation et ciblage

Les données du DT 2 portent sur 1 200 sessions du site observées pendant une même période. Les catégories d'appareil sont exhaustives pour cet échantillon. Pour calculer un taux, utilisez la formule : $\text{taux} = \frac{\text{nombre de cas concernés}}{\text{effectif total}} \times 100$. Arrondissez les pourcentages au dixième de point.

Indicateurs d'audience et de consultation

Indicateur	Effectif ou valeur
Sessions totales	1 200
Sessions sur smartphone	840
Sessions sur ordinateur	300
Sessions sur tablette	60
Sessions ayant consulté une fiche itinéraire	720
Sessions ayant utilisé le filtre « accessible »	96
Durée médiane des sessions	2 min 40 s
Sessions ayant quitté le site après une seule page	468

Période observée : quatre semaines consécutives. Source : export analytique synthétisé au DT 2.

2.1 (2 points) Calculez la part des sessions sur smartphone et la part des sessions ayant consulté une fiche itinéraire. Présentez les calculs et interprétez chacun des résultats dans le contexte du projet.

2.2 (2 points) Complétez le DR 1 avec deux constats descriptifs supplémentaires issus du DT 2, dont au moins un calcul de proportion. Pour chaque constat, indiquez une limite d'interprétation liée aux données disponibles.

2.3 (1 point) À partir des données et du contexte, proposez deux publics à prendre en compte dans le projet. Pour chacun, indiquez un besoin à vérifier auprès des utilisateurs plutôt que de le tenir pour acquis.

Partie 3 : Enquête utilisateur et conception du parcours (5 points)

Écoute, observation, persona, récit utilisateur et expérience

Le DT 3 décrit les modalités d'enquête disponibles et les verbatims anonymisés recueillis lors d'entretiens exploratoires. Ces propos éclairent des expériences individuelles, mais ne permettent pas à eux seuls d'estimer la fréquence d'un besoin dans l'ensemble du public.

Extraits d'entretiens exploratoires

Participant	Situation déclarée	Verbatim
P1	Visite en famille, consultation sur smartphone	« Je veux savoir avant de partir si le chemin convient à une poussette. »
P2	Habitant, sortie régulière	« Les travaux sont parfois signalés trop tard pour que je change mon trajet. »
P3	Visiteur utilisant un lecteur d'écran	« Je dois pouvoir comprendre les boutons et l'ordre des informations sans voir l'écran. »
P4	Visite occasionnelle, réseau mobile instable	« Sur le sentier, la carte met longtemps à s'afficher. »

Entretiens semi-directifs anonymisés, conduits sur le site ou à distance.

3.1 (2 points) Rédigez un persona provisoire à partir d'au moins deux informations du DT 3. Faites apparaître son contexte, son objectif, une difficulté et un besoin à valider. Signalez explicitement le caractère provisoire de ce persona.

3.2 (1,5 point) Formulez un récit utilisateur répondant à la structure « En tant que…, je veux…, afin de… ». Il doit traiter un besoin étayé par le DT 3. Ajoutez un critère d'acceptation vérifiable.

3.3 (1,5 point) Complétez le DR 2 par une étape de parcours utilisateur et une amélioration correspondante. Justifiez votre proposition par un élément précis des documents et indiquez une méthode d'observation ou de test permettant de la vérifier.

Partie 4 : Diagnostic du dispositif numérique et recommandations (5 points)

Évaluation du service, accessibilité, communication et restitution

Le DT 3 fournit des constats d'audit sur le site actuel ainsi que des contraintes de communication. Formulez des recommandations réalisables, hiérarchisées et liées aux besoins observés. Les vérifications d'accessibilité citées sont des points de contrôle à examiner, et non une certification de conformité du site.

Extrait du diagnostic du site actuel

Élément observé	Constat
Contraste de deux boutons principaux	Contraste mesuré inférieur à 4,5:1 pour le texte courant
Images de la carte	Certaines images informatives n'ont pas de description textuelle associée
Information travaux	Date de mise à jour absente sur plusieurs fiches
Page d'itinéraire	L'information d'accessibilité est située après une longue description
Campagne de communication	Une publication par semaine, sans suivi systématique des clics vers les fiches

Relevé réalisé sur les écrans de consultation d'itinéraires.

4.1 (2 points) Établissez un diagnostic argumenté de deux constats du tableau. Pour chacun, précisez l'effet possible sur un utilisateur et proposez une vérification ou une correction adaptée. Vous pouvez mobiliser les principes d'accessibilité et de qualité Web étudiés en formation.

4.2 (1,5 point) Proposez deux recommandations pour améliorer le dispositif de communication numérique. Elles doivent répondre à des besoins identifiés, préciser le public visé et inclure au moins un indicateur de suivi pertinent.

4.3 (1,5 point) Rédigez une synthèse de trois à cinq phrases destinée à la direction de l'office de tourisme. Présentez un constat prioritaire, une recommandation et la donnée ou méthode qui permettra d'en évaluer l'effet. Distinguez les résultats mesurés des hypothèses restant à vérifier.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DE CADRAGE : ORGANISATION, ENVIRONNEMENT ET OBJECTIFS DU PROJET

Organisation : Rivages & Sentiers est un office de tourisme intercommunal fictif chargé d'informer habitants et visiteurs sur les activités locales. Son équipe numérique comprend une responsable de communication, un chargé de contenu et un prestataire Web.

Projet : refondre les pages d'itinéraires afin de faciliter la préparation d'une sortie sur mobile, de rendre les informations de terrain plus repérables et de mieux documenter les conditions d'accès. Le service ne remplace pas les consignes de sécurité, la signalisation sur site ni les informations délivrées par les autorités compétentes.

Contraintes : budget de production limité à 18 000 euros hors taxes ; mise en ligne souhaitée sous quatre mois ; contenus révisés par une équipe de deux personnes ; informations de travaux reçues de plusieurs partenaires et à dater avant publication. Le projet doit prendre en compte la protection des données, la sobriété des contenus et la diversité des situations d'usage.

Parties prenantes identifiées : équipe de l'office, collectivités, associations de terrain, visiteurs, habitants et prestataire Web. Aucun fichier nominatif d'utilisateurs n'est fourni dans le dossier.

Objectifs et indicateurs de suivi proposés

Objectif	Indicateur	Valeur de référence
Rendre les itinéraires plus repérables	Part des sessions consultant une fiche itinéraire	60 %
Améliorer le repérage des informations d'accès	Part des testeurs trouvant l'information sans aide	À mesurer avant et après refonte
Mieux suivre la communication	Clics mesurés depuis une publication vers une fiche	Suivi non systématique
Limiter les contenus inutiles	Poids moyen des pages d'itinéraire	À établir lors de l'audit technique

Valeurs de référence établies par l'équipe pour préparer l'évaluation du projet.

DT 2 : DONNÉES D'AUDIENCE : DÉFINITIONS ET PRÉCAUTIONS D'INTERPRÉTATION

Période et périmètre : quatre semaines consécutives, 1 200 sessions enregistrées sur le site. Une session est une visite mesurée par l'outil analytique ; elle ne correspond pas nécessairement à une personne distincte. Les catégories d'appareil indiquées dans le sujet totalisent les sessions de l'échantillon.

Définitions : une session « ayant consulté une fiche itinéraire » comporte au moins une consultation de cette page. Une session « ayant utilisé le filtre accessible » correspond à l'activation du filtre correspondant dans l'interface. Une session ayant quitté après une seule page est une session durant laquelle une seule page a été consultée avant la fin de la visite.

Limites : les données ne renseignent ni la motivation de la visite, ni l'âge, ni le handicap, ni la satisfaction. Elles ne permettent pas d'établir un lien causal entre l'usage d'une fonctionnalité et la réussite d'une sortie. Les effectifs sont des sessions et non des utilisateurs uniques.

Tableau complet des données d'audience

Mesure	Valeur
Sessions totales	1 200
Smartphone	840
Ordinateur	300
Tablette	60
Consultation d'au moins une fiche itinéraire	720
Utilisation du filtre « accessible »	96
Durée médiane des sessions	2 min 40 s
Sortie après une seule page	468

Export synthétisé pour l'exercice : 1 200 sessions.

DT 3 : ENQUÊTE EXPLORATOIRE, PARCOURS ET CONSTATS D'AUDIT

Enquête : quatre entretiens semi-directifs exploratoires ont été conduits auprès de personnes volontaires. Les propos ci-dessous sont anonymisés. L'échantillon est de convenance et ne représente pas statistiquement l'ensemble des visiteurs. Les entretiens ont porté sur la préparation d'une sortie, l'usage du site et les difficultés rencontrées.

Verbatims : P1, visite en famille sur smartphone : « Je veux savoir avant de partir si le chemin convient à une poussette. » P2, habitant : « Les travaux sont parfois signalés trop tard pour que je change mon trajet. » P3, personne utilisant un lecteur d'écran : « Je dois pouvoir comprendre les boutons et l'ordre des informations sans voir l'écran. » P4, visiteur confronté à un réseau mobile instable : « Sur le sentier, la carte met longtemps à s'afficher. »

Parcours observé : 1. découvrir une publication ou rechercher un itinéraire ; 2. ouvrir la fiche ; 3. repérer la durée, le départ et les conditions d'accès ; 4. vérifier les travaux ou restrictions ; 5. préparer le trajet. Ce parcours est une hypothèse de travail issue des entretiens, à confirmer par observation ou test.

Constats du relevé d'audit : le contraste mesuré de deux boutons est inférieur à 4,5:1 pour du texte courant ; certaines images informatives de carte ne disposent pas de description textuelle ; plusieurs fiches de travaux ne portent pas de date de mise à jour ; l'information d'accessibilité se situe après une longue description ; la communication comporte une publication hebdomadaire et les clics vers les fiches ne sont pas suivis systématiquement.

Repères de travail : vérifier les contrastes, les alternatives textuelles, l'ordre de lecture et la compréhension des libellés avec des méthodes adaptées. Les seuils et contrôles d'accessibilité doivent être examinés selon le contexte du contenu et le référentiel effectivement retenu par l'établissement ou le projet ; les constats fournis ne constituent pas, à eux seuls, une évaluation exhaustive de conformité.

Méthodes de collecte mobilisables

Méthode	Donnée recueillie	Point de vigilance
Entretien semi-directif	Objectifs, pratiques déclarées, difficultés et vocabulaire	Ne mesure pas à lui seul la fréquence d'un besoin
Observation d'une tâche	Actions, hésitations, erreurs et contexte d'usage	Définir une tâche comparable et recueillir le consentement
Test de compréhension d'une page	Capacité à repérer une information demandée	Ne pas confondre réussite ponctuelle et satisfaction générale
Données analytiques agrégées	Consultations et actions enregistrées	Une session n'équivaut pas à une personne

Méthodes proposées pour compléter l'enquête exploratoire.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases marquées « ... ». Les calculs doivent être lisibles. Pour les proportions, utilisez les 1 200 sessions comme dénominateur sauf justification contraire. Signalez une limite d'interprétation pour chaque constat.

Constats statistiques complémentaires

Indicateur choisi	Calcul et résultat	Interprétation dans le contexte	Limite d'interprétation
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter à partir des données du DT 2.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez une ligne en vous appuyant sur le parcours hypothétique et les entretiens du DT 3. Votre proposition doit être liée à un besoin documenté et prévoir un moyen de vérification auprès d'utilisateurs.

Étape de parcours et amélioration proposée

Étape du parcours	Besoin ou difficulté documenté	Amélioration proposée	Méthode de vérification
.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.