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 C2 : CONCEVOIR OU CO-CONCEVOIR UNE RÉPONSE STRATÉGIQUE PERTINENTE À UNE PROBLÉMATIQUE COMPLEXE

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
MÉTIERS DU MULTIMÉDIA ET DE L'INTERNET	3,0 INDICATIF

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. Calculatrice autorisée selon la règle ci-dessus.

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 : CAS D'ÉTUDE : PROJET DE SERVICE NUMÉRIQUE POUR LA MAISON DES MOBILITÉS DE NANTES, LOIRE-ATLANTIQUE

La Maison des mobilités souhaite améliorer l'accès à l'information sur les déplacements à vélo et les services associés. Votre équipe est chargée de proposer une réponse stratégique cohérente, fondée sur les données d'usage fournies dans le dossier technique. Le commanditaire vise une mise en service dans quatre mois, avec un budget maximal de 24 000 € TTC pour la première année.

Le cas, l'organisme commanditaire et les données chiffrées présentés dans ce sujet constituent un cadre d'étude. Au niveau national, le BUT MMI évalue la compétence C2 en formation par compétences ; la durée, le coefficient et les modalités d'une évaluation sont déterminés localement par l'établissement. Le coefficient indiqué ici est indicatif.

Vous devez analyser le besoin et ses contraintes, proposer une solution numérique et une stratégie de communication, définir une méthode de validation et de suivi, puis identifier les risques et les mesures de prévention. Justifiez les choix à partir des documents DT 1 à DT 3. Les réponses peuvent être rédigées sous forme de notes structurées destinées au commanditaire.

PARTIE 1 : Analyse fonctionnelle, usages et contraintes (5 points)

Comprendre la problématique et les parties prenantes

À partir du contexte et des documents DT 1 et DT 2, établissez un diagnostic utile à la prise de décision. Distinguez les faits fournis, les besoins des publics et les contraintes du projet. Toute recommandation doit être reliée à au moins un élément du dossier.

1.1 (1,5 point) Formulez la problématique centrale sous la forme d'une question stratégique. Identifiez deux publics prioritaires et précisez, pour chacun, un besoin concret étayé par les données du dossier.

1.2 (1,5 point) Présentez trois contraintes déterminantes du projet, en choisissant parmi les contraintes de délai, de budget, d'usage, de données personnelles, d'accessibilité ou de sobriété numérique. Pour chacune, indiquez une conséquence sur la conception de la réponse.

1.3 (2 points) À l'aide du DR 1, hiérarchisez les trois fonctionnalités proposées selon leur valeur d'usage et leur faisabilité dans le délai imparti. Justifiez votre classement et indiquez la fonctionnalité à écarter ou à reporter en première version.

PARTIE 2 : Conception de la réponse stratégique et évaluation chiffrée (6 points)

Proposition de valeur, choix du service et arbitrages

Le commanditaire attend une proposition réalisable et mesurable. Utilisez les données du DT 1 et les hypothèses de calcul du DT 2. Les calculs doivent être explicités ; un résultat seul ne suffit pas.

Données de fréquentation des canaux de campagne

Canal	Impressions	Visites	Actions de réservation
Réseaux sociaux	120000	3600	180
Recherche naturelle	50000	4000	320
Infolettre	10000	1800	270

Données fournies par le commanditaire pour une période de huit semaines.

2.1 (2 points) Calculez, pour chacun des trois canaux, le taux de clics et le taux de conversion visite vers réservation. Utilisez les formules suivantes : taux de clics = visites / impressions × 100 ; taux de conversion = réservations / visites × 100. Arrondissez à 0,1 point de pourcentage. Interprétez les résultats et désignez le canal à prioriser pour obtenir des réservations, en tenant compte du volume et du taux de conversion.

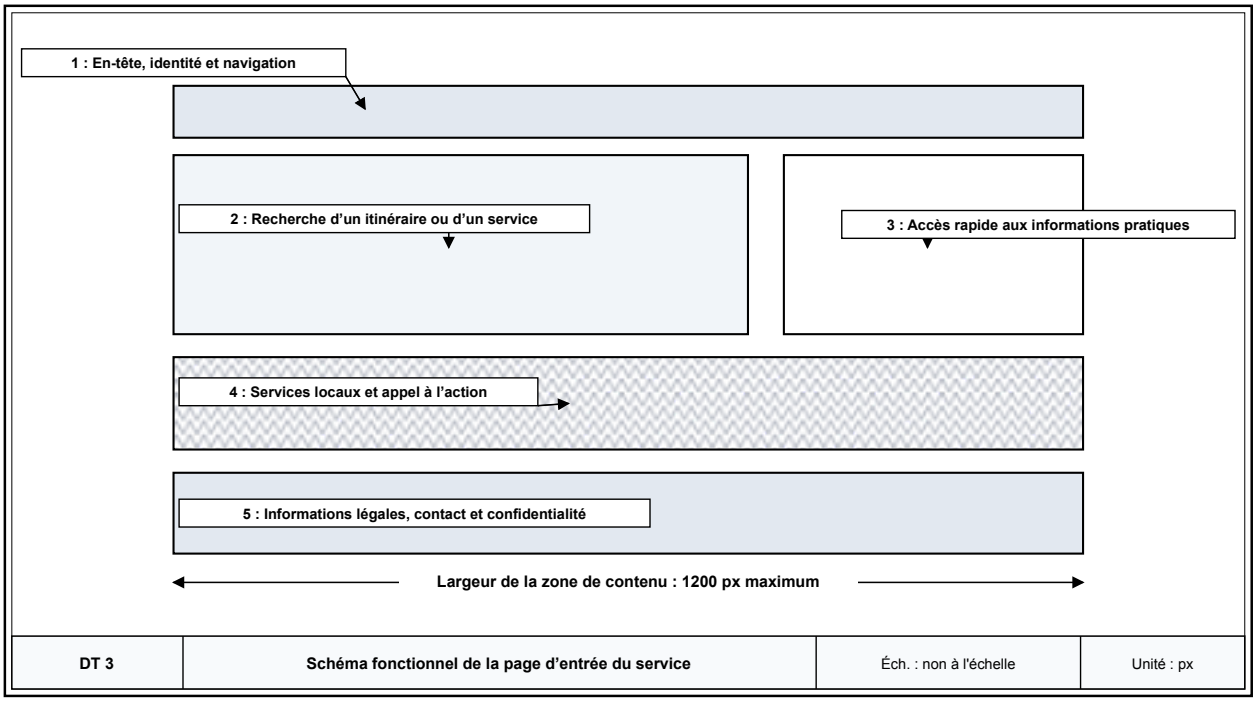
2.2 (2 points) Le budget annuel maximal est de 24 000 € TTC. La conception et la mise en place coûtent 13 800 € TTC ; l'hébergement et la maintenance coûtent 2 400 € TTC par an ; la campagne de lancement coûte 4 600 € TTC. Calculez le coût total de première année et le budget restant. Le commanditaire exige une réserve minimale de 10 % du budget maximal. Indiquez si cette exigence est satisfaite et proposez un arbitrage chiffré si elle ne l'est pas.

2.3 (2 points) Rédigez une proposition de valeur en deux ou trois phrases pour le service numérique. Elle doit préciser le public prioritaire, le bénéfice concret, la fonctionnalité principale et un élément de différenciation. Justifiez ensuite deux choix stratégiques par les données d'usage, les contraintes ou les résultats calculés.

PARTIE 3 : Plan d'action, expérience utilisateur et indicateurs (5 points)

Co-conception, validation et stratégie de communication

À partir du DT 2 et du DT 3, préparez un plan d'action cohérent pour une première version du service. La réponse doit intégrer la validation auprès des utilisateurs, une présence numérique raisonnée et des indicateurs permettant de décider des améliorations.



Organisation indicative des contenus à discuter et à tester. Le schéma n'impose pas une charte graphique.

3.1 (2 points) Proposez un protocole de test utilisateur réalisable avant la mise en service : profil et nombre de participants, deux tâches à accomplir, méthode de recueil des observations et règle de décision pour prioriser une correction. Appuyez-vous sur les besoins recensés au DT 1.

3.2 (1,5 point) À l'aide du DR 2, construisez un plan d'action en trois étapes sur quatre mois. Pour chaque étape, indiquez une action, un livrable et un indicateur de suivi. Le plan doit inclure la conception ou co-conception, la validation et le lancement.

3.3 (1,5 point) Définissez une stratégie de communication de lancement comprenant deux canaux complémentaires. Pour chaque canal, précisez le public visé, le contenu ou format, et un indicateur mesurable. Justifiez le choix des canaux à partir des données du DT 1 et des résultats de la question 2.1.

PARTIE 4 : Responsabilité, prévention et suivi (4 points)

Risques, données personnelles et sobriété numérique

Le projet doit prendre en compte ses effets sur les personnes et les ressources. Le DT 3 fournit les contraintes de référence retenues pour le cas. Ne prétendez pas certifier la conformité : formulez des mesures de conception, de vérification et de suivi adaptées au projet.

4.1 (1,5 point) Identifiez trois risques du projet, dont au moins un relatif aux données personnelles et un relatif à l'accès au service. Pour chaque risque, indiquez une mesure préventive concrète et un responsable ou moment de vérification.

4.2 (1 point) Le DT 3 fixe une limite de 1,5 Mo pour le poids initial de la page d'entrée et un objectif de 1,0 Mo. Le prototype pèse 1,8 Mo. Calculez la réduction nécessaire pour atteindre la limite, en Mo et en pourcentage du poids initial. Calculez également la réduction nécessaire pour atteindre l'objectif de 1,0 Mo. Présentez les calculs.

4.3 (1,5 point) Proposez deux indicateurs de suivi après lancement : l'un portant sur l'usage ou la réalisation de l'objectif utilisateur, l'autre sur un enjeu de responsabilité sociale ou environnementale. Pour chacun, donnez sa définition, sa source de mesure et une fréquence de revue. Indiquez une précaution relative à la collecte des données.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : DIAGNOSTIC DES USAGES ET PARTIES PRENANTES

Les données ci-dessous sont les résultats d'une enquête commandée pour le cas d'étude. L'enquête a été menée en ligne et sur site auprès de 200 personnes ayant utilisé ou envisagé d'utiliser un service de mobilité locale. Les réponses pouvaient être multiples ; les pourcentages ne s'additionnent donc pas nécessairement à 100 %.

Principaux constats : 62 % souhaitent trouver rapidement un itinéraire cyclable adapté ; 48 % cherchent des informations sur les stationnements et services de réparation ; 41 % déclarent ne pas savoir si une information trouvée en ligne est à jour ; 28 % utilisent principalement un téléphone avec une connexion mobile limitée ; 16 % indiquent rencontrer des difficultés avec les démarches numériques. Le commanditaire souhaite d'abord servir les personnes se déplaçant à vélo et les personnes qui découvrent les services locaux.

Parties prenantes à associer : usagers, associations cyclistes, agents de la Maison des mobilités, services municipaux responsables des données, prestataire numérique et référent de protection des données. Les contenus concernant les itinéraires doivent indiquer leur date de mise à jour et permettre de signaler une information erronée.

Fonctionnalités proposées pour la première version

Fonctionnalité	Valeur d'usage estimée sur 5	Effort de réalisation en jours	Dépendance ou contrainte
Recherche d'itinéraire et d'informations pratiques	5	18	Données à dater et à vérifier
Réservation en ligne d'un atelier de réparation	3	24	Nécessite un outil tiers et la gestion de créneaux
Espace communautaire avec profils et échanges	2	30	Modération, comptes utilisateurs et données personnelles

Les estimations sont des hypothèses de cadrage fournies par l'équipe projet.

Données de performance des canaux

Canal	Impressions	Visites	Actions de réservation
Réseaux sociaux	120000	3600	180
Recherche naturelle	50000	4000	320
Infolettre	10000	1800	270

Période de huit semaines avant la conception de la nouvelle page.

DT 2 : CADRAGE BUDGÉTAIRE ET MÉTHODE DE PILOTAGE

Le budget disponible pour la première année est plafonné à 24 000 € TTC. Les devis de cadrage transmis au commanditaire sont les suivants : conception et mise en place, 13 800 € TTC ; hébergement et maintenance pour un an, 2 400 € TTC ; campagne de lancement, 4 600 € TTC. Le commanditaire demande de préserver une réserve égale à au moins 10 % du budget maximal pour les imprévus.

Hypothèses de calcul : budget total engagé = somme des postes retenus ; budget restant = budget maximal - budget total engagé ; réserve minimale = budget maximal × 10 %. Pour les taux de performance, taux de clics = visites / impressions × 100 et taux de conversion = actions de réservation / visites × 100. Arrondir les pourcentages au dixième de point.

Le projet doit tenir en quatre mois. Le pilotage attendu comprend des étapes de cadrage, de co-conception, de test, de mise en service et d'observation. Une recommandation doit associer à chaque action un livrable, un responsable et un indicateur dont la source de mesure est explicitée.

Postes budgétaires prévisionnels

Poste	Montant
Conception et mise en place	13 800 €
Hébergement et maintenance sur un an	2 400 €
Campagne de lancement	4 600 €
Budget maximal de première année	24 000 €
Réserve minimale demandée	10 % du budget maximal

Montants TTC fournis pour le cas d'étude.

DT 3 : RÉFÉRENCES DE CONCEPTION, DE PROTECTION DES PUBLICS ET DE SOBRIÉTÉ

Références et exigences retenues pour ce cas : le RGAA 4.1.2 constitue le référentiel français d'évaluation de l'accessibilité des services numériques ; il convient de prévoir des vérifications adaptées et de ne pas déclarer une conformité sans audit. Le RGPD impose notamment de définir une finalité, de limiter les données collectées au nécessaire, de fournir une information compréhensible et de maîtriser les durées de conservation. Le responsable de traitement doit être associé aux choix concernant les données personnelles.

Exigences du commanditaire : aucun compte utilisateur n'est requis pour consulter les itinéraires ; ne collecter aucune donnée de localisation en continu dans la première version ; présenter une date de mise à jour des informations ; proposer un moyen de signaler une erreur sans demander plus de données personnelles que nécessaire. Prévoir une alternative d'information hors ligne ou un point de contact humain pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser le service numérique.

Pour la sobriété, le poids initial de la page d'entrée doit rester inférieur ou égal à 1,5 Mo ; l'objectif de conception est de ne pas dépasser 1,0 Mo. Le prototype mesuré pèse 1,8 Mo. Une compression ou un redimensionnement des images et la limitation des scripts tiers peuvent être étudiés. Ces seuils sont des exigences du commanditaire pour ce projet, et non des seuils réglementaires.

Exigences de conception et éléments de vérification

Enjeu	Exigence du cas	Exemple de vérification
Accessibilité	Parcours et contenus utilisables par des publics divers	Tests clavier, vérification des contrastes et tests avec utilisateurs
Données personnelles	Pas de compte nécessaire pour consulter les itinéraires	Revue des champs collectés et des finalités avec le responsable de traitement
Information fiable	Afficher la date de mise à jour et permettre un signalement	Contrôle éditorial périodique et suivi des signalements
Sobriété	Page initiale ≤ 1,5 Mo ; objectif ≤ 1,0 Mo	Mesure du poids de la page à chaque version de recette
Inclusion des publics	Prévoir une solution de contact non exclusivement numérique	Vérification de la présence et de l'accessibilité du point de contact

Synthèse du cahier des charges et des vérifications à prévoir.

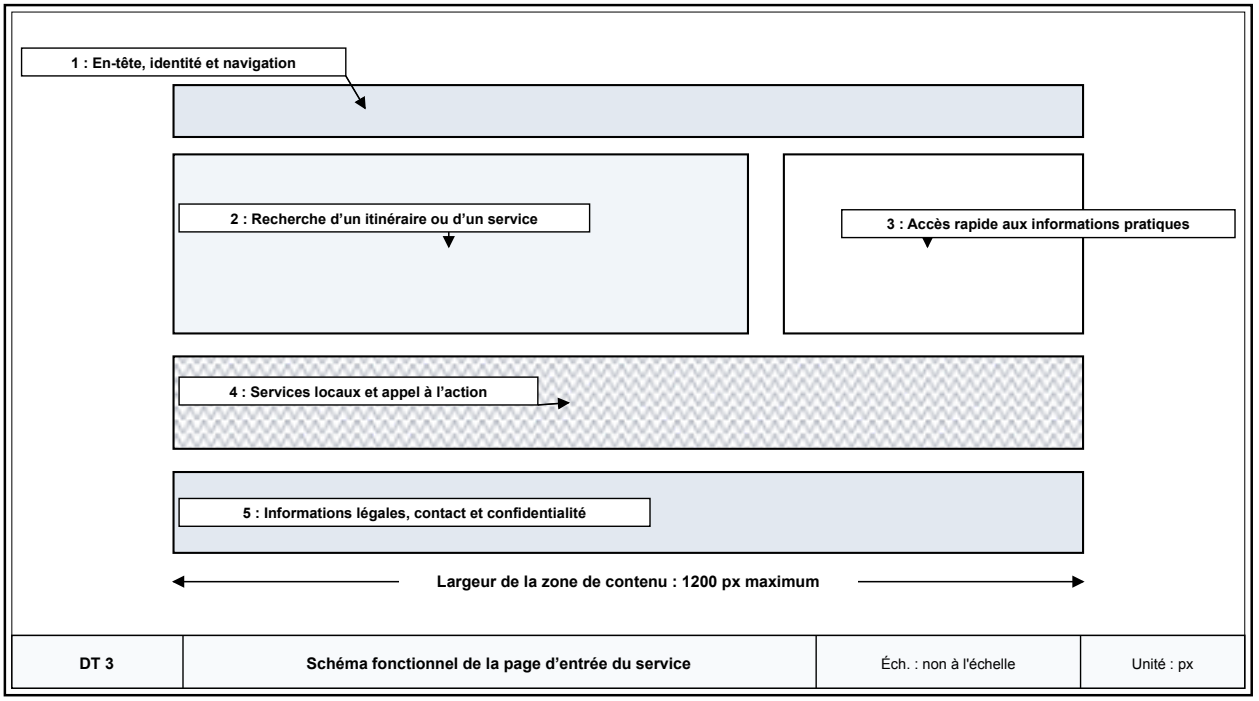


Schéma de principe à utiliser pour discuter de la hiérarchie des contenus.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : question 1.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les colonnes de classement et de justification. Classez les fonctionnalités de 1 à 3, où 1 correspond à la priorité la plus élevée. Justifiez votre choix à partir de la valeur d'usage, de l'effort et des contraintes indiqués au DT 1.

Matrice de priorisation des fonctionnalités

Fonctionnalité	Rang de priorité	Justification et condition de mise en œuvre
Recherche d'itinéraire et d'informations pratiques	.....	.....
Réservation en ligne d'un atelier de réparation	.....	.....
Espace communautaire avec profils et échanges	.....	.....

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 3.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les trois étapes du plan d'action. Les étapes doivent tenir dans un calendrier de quatre mois. Indiquez un livrable vérifiable et un indicateur mesurable pour chaque étape.

Plan d'action stratégique sur quatre mois

Période	Action principale	Livrable	Indicateur de suivi
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

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.