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

LICENCE INFORMATION-COMMUNICATION

INFORMATION-COMMUNICATION

BLOC DE COMPÉTENCES BC07 : DÉPLOYER DES MÉTHODES D'ENQUÊTE À DES FINS D'ÉTUDES EN INFORMATION-COMMUNICATION

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
INFORMATION-COMMUNICATION	3 (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.

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 : CELLULE COMMUNICATION DE L'UNIVERSITÉ DES RIVES, LYON

La cellule communication de l'Université des Rives prépare une campagne destinée à faire connaître le nouveau portail de ressources documentaires auprès des étudiants de première année. Elle vous confie une étude visant à comprendre la visibilité des messages, les usages du portail et les freins à son adoption.

Le commanditaire souhaite disposer, dans un délai de quatorze jours, d'un diagnostic exploitable pour ajuster les contenus et les canaux de diffusion. Le périmètre est limité aux étudiants de première année inscrits sur le campus de Lyon, soit une population de 1 200 personnes. Le budget maximal de l'étude est de 500 euros. Les données disponibles et les caractéristiques du dispositif figurent dans les documents DT 1 à DT 3.

Le présent sujet organise une évaluation du bloc BC07 de la fiche RNCP 38189. La durée de trois heures et le barème indicatif sont ceux retenus pour cette épreuve ; les modalités de contrôle des connaissances applicables relèvent de l'établissement. Toutes les données nécessaires à la résolution figurent dans le sujet et son dossier technique.

Répondez dans les documents réponse ou sur votre copie en justifiant vos choix et vos calculs. Les résultats statistiques seront arrondis au dixième de point de pourcentage, sauf indication contraire.

PARTIE 1 : ANALYSE DE LA DEMANDE ET CADRAGE DE L'ÉTUDE (4 points)

Traduction de la commande en objectifs d'enquête et prise en compte du cadre réglementaire

À partir de la mise en situation et des documents DT 1 et DT 3, formalisez le cadrage de l'étude. Le commanditaire veut notamment savoir si les étudiants connaissent le portail, s'ils l'ont utilisé et quels obstacles limitent son adoption. La campagne ne doit pas conduire à collecter des données permettant d'identifier directement les répondants.

Éléments de cadrage de la commande

Élément	Donnée
Population étudiée	1 200 étudiants de première année du campus de Lyon
Délai	14 jours
Budget maximal	500 euros
Décision attendue	Ajustement des contenus et des canaux de diffusion
Enjeu de confidentialité	Ne pas recueillir d'identifiant direct des répondants

Données fournies par le commanditaire

1.1 (1 point) Rédigez une question d'étude principale et deux sous-questions opérationnelles permettant de répondre à la commande. Les formulations doivent distinguer la connaissance du portail, son utilisation et les freins rencontrés.

1.2 (1,5 point) Proposez un objectif général et trois indicateurs observables associés. Pour chaque indicateur, précisez en une phrase ce qu'il permettra d'éclairer dans la décision de communication.

1.3 (1,5 point) À partir du DT 3, indiquez trois mesures concrètes à appliquer lors de la collecte afin de protéger les répondants et de limiter les données recueillies au nécessaire. Reliez chaque mesure au risque qu'elle permet de réduire.

PARTIE 2 : CHOIX MÉTHODOLOGIQUES ET EXPLOITATION DES DONNÉES (6 points)

Choix raisonné des méthodes d'enquête et calcul d'indicateurs

Les résultats préliminaires de l'enquête en ligne et les données de diffusion sont présentés dans le DT 2. La diffusion du questionnaire a été réalisée par courriel auprès de 600 étudiants tirés de la liste des étudiants de première année. Les 240 questionnaires complets ont été conservés pour l'exploitation. Les entretiens exploratoires ont été conduits auprès de huit étudiants volontaires.

Pour le calcul d'une marge d'incertitude théorique, utilisez la formule fournie dans le DT 2. Cette estimation ne corrige pas les biais de sélection ou de non-réponse.

Données disponibles pour l'étude

Indicateur	Effectif ou valeur
Questionnaires complets	240
Répondants déclarant connaître le portail	156
Répondants ayant utilisé le portail	72
Répondants inscrits à une ressource après exposition à la campagne	30
Étudiants invités par courriel	600
Impressions du message Instagram	8 400
Clics sur le lien Instagram	180
Courriels délivrés	1 800
Clics sur le lien du courriel	126

Extrait du DT 2

2.1 (1,5 point) Proposez un dispositif combinant une méthode quantitative et une méthode qualitative, en vous appuyant sur les données déjà disponibles. Pour chaque méthode, indiquez la population ou les participants concernés, l'outil de collecte et le type d'information attendu. Justifiez en quoi la complémentarité des méthodes répond à la commande.

2.2 (2 points) Complétez le DR 1 en calculant : le taux de réponse au questionnaire parmi les étudiants invités ; la proportion de répondants connaissant le portail ; la proportion de répondants l'ayant utilisé ; la proportion de répondants inscrits à une ressource après exposition à la campagne. Présentez chaque calcul et arrondissez les résultats au dixième de point de pourcentage.

2.3 (1,5 point) Calculez le taux de clics Instagram en rapportant les 180 clics aux 8 400 impressions, puis le taux de clics du courriel en rapportant les 126 clics aux 1 800 courriels délivrés. Exprimez les résultats en pourcentage au dixième. Comparez ces deux indicateurs et formulez une limite d'interprétation liée à la différence entre les dénominateurs.

2.4 (1 point) À l'aide de la formule du DT 2, calculez la marge d'incertitude théorique maximale à 95 % pour un échantillon de 240 répondants, en prenant p = 0,5. Donnez le résultat en points de pourcentage au dixième et précisez pourquoi cette valeur ne garantit pas la représentativité de l'enquête.

PARTIE 3 : CONCEPTION DES OUTILS ET PROTOCOLE OPÉRATOIRE (6 points)

Préparation des instruments, organisation de la collecte et qualité des données

Vous devez remettre au commanditaire un protocole réalisable dans le délai de quatorze jours et sous le budget maximal indiqué. Le questionnaire en ligne ne doit pas dépasser cinq minutes. Les entretiens durent au maximum vingt minutes chacun. Les données de l'enquête et des entretiens doivent être exploitées séparément avant leur mise en relation.

Ressources et contraintes de collecte

Ressource ou contrainte	Valeur
Questionnaire	En ligne, durée maximale de 5 minutes
Entretiens	8 entretiens exploratoires, 20 minutes maximum chacun
Temps disponible	14 jours calendaires
Budget maximal	500 euros
Indemnisation éventuelle	Aucune indemnisation prévue
Canaux de recrutement	Courriel institutionnel et annonces sur les canaux étudiants

Données de planification fixées par le commanditaire

3.1 (2 points) Rédigez quatre questions de questionnaire directement exploitables : une question de connaissance du portail, une question d'usage, une question à choix multiples sur les freins et une question de profil non directement identifiante utile à l'analyse. Pour chacune, indiquez le type de réponse attendu et prévoyez une modalité « autre » ou « ne sait pas » lorsque cela est pertinent.

3.2 (2 points) Élaborez un guide d'entretien semi-directif comportant trois thèmes et au moins une question ouverte par thème. Les questions doivent permettre d'approfondir les raisons de la connaissance ou de la méconnaissance du portail, l'expérience d'usage et les améliorations attendues. Évitez les formulations orientées.

3.3 (2 points) Complétez le DR 2 en proposant un déroulé de collecte et d'analyse réparti sur les quatorze jours. Faites apparaître au minimum : préparation et test des outils, collecte quantitative, conduite des entretiens, traitement des données, mise en relation des résultats et restitution. Indiquez pour chaque étape un livrable ou un contrôle qualité concret.

PARTIE 4 : PRÉVENTION DES RISQUES ET RESTITUTION RESPONSABLE (4 points)

Sécurisation de la collecte, limites d'interprétation et communication des résultats

Le projet implique la collecte de réponses en ligne et la prise de notes lors d'entretiens. La restitution est destinée à la cellule communication et pourra être partagée avec les responsables de formation. Elle doit permettre une décision sans exposer les personnes ayant participé.

Risques identifiés dans le dispositif

Situation	Risque à maîtriser
Petit groupe d'étudiants dans une formation	Identification indirecte dans les résultats détaillés
Lien entre réponse et adresse institutionnelle	Rapprochement d'une identité avec les réponses
Questionnaire diffusé par plusieurs canaux	Doublons ou interprétation erronée des volumes d'exposition
Entretiens auprès de volontaires	Biais de participation et résultats non généralisables

Éléments à prendre en compte dans la réponse

4.1 (1,5 point) Pour chacun des trois premiers risques du tableau, proposez une mesure de prévention applicable au dispositif. Les mesures doivent porter sur la collecte, le traitement ou la restitution et être suffisamment précises pour être mises en œuvre.

4.2 (1,5 point) Rédigez trois limites méthodologiques à faire figurer dans la restitution. Votre réponse doit traiter au moins du taux de réponse, de la marge d'incertitude théorique et du recrutement des participants aux entretiens.

4.3 (1 point) Proposez une structure de restitution en quatre rubriques, dans un ordre logique, qui distingue les résultats, leur interprétation, les limites et les recommandations opérationnelles.

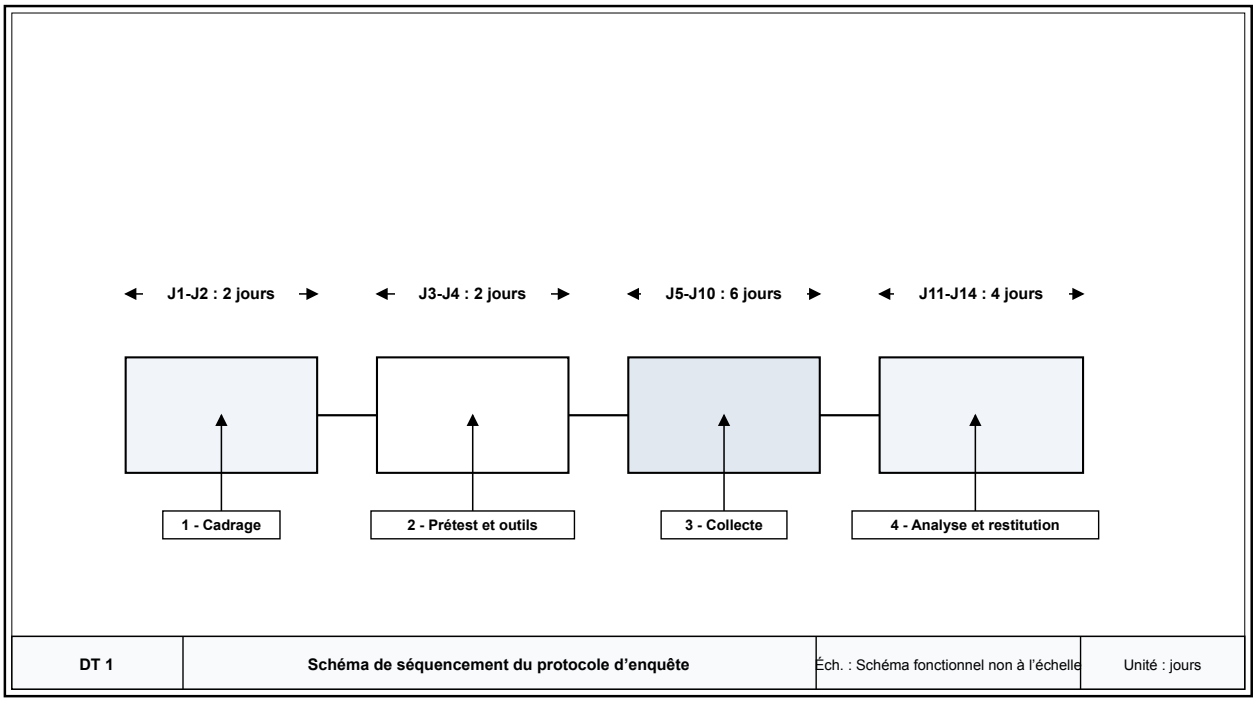
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : CADRAGE DE L'ÉTUDE ET SÉQUENCEMENT DU PROTOCOLE

La commande porte sur les étudiants de première année du campus de Lyon, soit 1 200 personnes. L'étude doit éclairer la connaissance du portail, son usage et les freins à son adoption. Le délai est de quatorze jours et le budget maximal de 500 euros.

Le schéma ci-dessous représente une chaîne de travail recommandée : cadrage, préparation des outils, collecte, analyse et restitution. Les repères de durée sont des jalons de planification en jours calendaires et totalisent quatorze jours. Les équipes peuvent réaliser certaines opérations en parallèle si elles justifient leur organisation.



Jalons de planification, durées en jours calendaires

Questions d'étude et sources de données possibles

Dimension étudiée	Source quantitative possible	Source qualitative possible
Connaissance du portail	Question fermée sur la connaissance déclarée	Récit des occasions où l'étudiant a rencontré l'information
Usage du portail	Question sur la fréquence ou la réalisation d'un usage	Description du parcours et des difficultés rencontrées
Freins à l'adoption	Question à choix multiples avec possibilité de réponse libre	Relance ouverte sur les obstacles et les conditions d'usage
Améliorations attendues	Classement ou sélection de priorités	Suggestions spontanées et réactions aux propositions

Repères pour construire un dispositif cohérent

DT 2 : RÉSULTATS PRÉLIMINAIRES ET ÉLÉMENTS DE CALCUL

Le questionnaire a été adressé par courriel à 600 étudiants tirés de la liste des étudiants de première année. Deux cent quarante questionnaires complets sont disponibles. Les entretiens exploratoires ont été menés auprès de huit étudiants volontaires. Les indicateurs de diffusion ci-dessous proviennent des outils de suivi des canaux et ne constituent pas des mesures de personnes uniques.

Formules à utiliser : taux en pourcentage = effectif concerné divisé par effectif de référence, multiplié par 100 ; taux de clics = nombre de clics divisé par nombre d'impressions ou de courriels délivrés, multiplié par 100. Pour une proportion p observée dans un échantillon de taille n, l'approximation théorique de la marge d'incertitude à 95 % est $1,96\sqrt{p(1-p)/n}$. La marge maximale est obtenue avec p = 0,5.

Les taux de clics des canaux ne sont comparables qu'avec prudence : une impression peut correspondre à une exposition répétée, tandis qu'un courriel délivré correspond à un message acheminé. Les données ne permettent pas de dédupliquer les personnes exposées entre les canaux.

Données de l'enquête et de la diffusion

Source	Mesure	Valeur
Questionnaire	Étudiants invités par courriel	600
Questionnaire	Questionnaires complets	240
Questionnaire	Connaissent le portail	156
Questionnaire	Ont utilisé le portail	72
Questionnaire	Inscrits à une ressource après exposition à la campagne	30
Instagram	Impressions du message	8 400
Instagram	Clics sur le lien	180
Courriel	Messages délivrés	1 800
Courriel	Clics sur le lien	126
Entretiens	Participants volontaires interrogés	8

Effectifs bruts transmis par la cellule communication

DT 3 : PRINCIPES DE PROTECTION DES DONNÉES ET DE QUALITÉ DE COLLECTE

Pour une enquête interne de communication, appliquer les principes suivants : informer les personnes de l'objectif, du caractère volontaire de leur participation, des modalités de traitement et d'un contact pour toute question ; ne recueillir que les informations nécessaires à l'objectif ; limiter l'accès aux fichiers aux personnes chargées de l'étude ; définir une durée de conservation adaptée ; restituer les résultats sous une forme agrégée.

Éviter de relier les réponses du questionnaire à une adresse nominative si ce rapprochement n'est pas indispensable. Pour les entretiens, demander l'accord des participants avant toute prise de notes détaillée ou tout enregistrement. Si un enregistrement est réalisé, en expliquer l'usage, limiter son accès et le

supprimer à la fin de la période de traitement convenue. Ne pas publier de verbatim permettant d'identifier une personne ou un très petit groupe.

En matière de qualité, documenter la période et les canaux de collecte, vérifier les doublons lorsque cela est possible sans créer de fichier nominatif, contrôler les réponses incomplètes et distinguer les résultats quantitatifs des enseignements issus des volontaires interrogés. Les résultats d'entretiens exploratoires ne sont pas généralisables à l'ensemble de la population.

Contrôles à prévoir dans le dispositif

Étape	Contrôle ou mesure attendue	Trace à conserver
Information des participants	Présenter l'objectif, le caractère volontaire et le contact de référence	Texte d'information utilisé
Questionnaire	Écarter les identifiants directs non nécessaires et limiter les champs libres	Version validée du questionnaire
Entretiens	Obtenir l'accord avant prise de notes détaillée ou enregistrement	Mention de consentement dans le protocole
Traitement	Restreindre l'accès et fixer une durée de conservation	Liste des personnes habilitées et échéance de suppression
Restitution	Présenter des résultats agrégés et masquer les petits effectifs identifiants	Tableaux et extraits relus avant diffusion

Principes opérationnels de protection et de qualité

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 indiquées par « ... ». Faites apparaître la formule ou le calcul utilisé. Arrondissez les résultats au dixième de point de pourcentage.

Calcul des indicateurs de l'enquête

Indicateur	Calcul	Résultat en %
Taux de réponse parmi les étudiants invités	.....	.....
Proportion connaissant le portail parmi les répondants	.....	.....
Proportion ayant utilisé le portail parmi les répondants	.....	.....
Proportion inscrite à une ressource après exposition parmi les répondants	.....	.....

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 le tableau avec un déroulé cohérent sur quatorze jours. Les périodes peuvent se chevaucher si cette organisation est justifiée. Indiquez un livrable ou un contrôle qualité vérifiable pour chaque étape.

Planification de l'étude

Étape	Période proposée	Opérations prévues	Livrable ou contrôle qualité
Préparation et test des outils	.....	.....	.....
Collecte quantitative	.....	.....	.....
Conduite des entretiens	.....	.....	.....
Traitement et analyse	.....	.....	.....
Mise en relation des résultats et restitution	.....	.....	.....

Jalons, opérations et livrables à compléter

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.