



BCOM26 – RNCP42050 – BLOC 3 – C18 À C29

ÉPREUVE E3

LA CELLULE DE CRISE

Guide complet de l'épreuve — étudiant

3 jours

J1 diag · J2 event · J3 oral Livrable certif J2

Rapport

Oral

Défense live J3

C18 → C29

Compétences

VUE D'ENSEMBLE

Principe de l'épreuve

Tu reçois un brief. Les données de retombées te sont fournies par les agents IA que tu interrogues. Tu as 2 jours pour analyser les résultats, diagnostiquer les causes d'échec et concevoir un événement de relancement. Tu remets le rapport de mission en fin de Jour 2. Le Jour 3, tu défends l'ensemble à l'oral devant le jury certifié.

Ce qu'on évalue : ta capacité à lire des données de performance, à produire un diagnostic structuré et actionnable, à concevoir un projet événementiel cohérent avec ce diagnostic — et à défendre 9 compétences à l'oral sans support écrit dédié.

Le rapport de mission est le livrable certifié principal

Il est remis en fin de Jour 2 et transmis au jury avant l'oral J3. Un rapport incomplet ne se rattrape pas à l'oral — les deux moments sont distincts et complémentaires.

PARCOURS COMPLET

Étape	Nature	Livrable / action	Compétences
Jour 1 — Matin	Réception brief + données retombées IA	Prise en main — diagnostic initial	—
Jour 1	Diagnostic supervisé	Rapport S1 — analyse performance	C28, C29
Jour 2	Projet événementiel supervisé	Rapport S2 — projet événementiel	C19
Fin Jour 2	Remise rapport certifié	Dépôt rapport de mission complet	—
Jour 3	Oral — défense live	30 min — 9 compétences défendues	C18 à C27

■ ■ Timings indicatifs — la durée des journées de production peut être ajustée avant ou entre les sessions selon retour pédagogique.

CONTENU DES DONNÉES REMISES

Élément	Ce que tu reçois
Brief contexte	Organisation, annonceur, objectifs et contexte de la campagne
Données retombées	KPIs de campagne simulés : reach, engagement, conversion, satisfaction — générés par les agents, au fil du brief
Remontées terrain	Retours simulés des équipes commerciales — points de friction, besoins identifiés
Contraintes direction	Budget disponible pour le relancement, orientations stratégiques, parties prenantes à mobiliser
Commande J2	Mail de la direction — demande d'un événement de relancement à concevoir et chiffrer

JOURS 1 ET 2 – PRODUCTION DU RAPPORT DE MISSION

Jour 1 – Diagnostic

Tu reconstitués les causes de l'échec à partir de trois lectures croisées : les données de performance et l'évaluation des retombées de la campagne, les remontées terrain et les besoins identifiés par les équipes commerciales, les décisions stratégiques et les contraintes qui ont encadré le projet. L'enjeu n'est pas de constater — c'est de produire un diagnostic structuré, factuel et actionnable qui alimentera directement ton projet événementiel en Jour 2.

J1 – BRIEF + AGENTS ÉQUIPE PROJET

AGENT 1 – DONNÉES & PERFORMANCE

Mesure des résultats de campagne, analyse des comportements utilisateurs, identification des écarts entre objectifs fixés et résultats réels. Données de satisfaction et d'engagement cibles.

AGENT 2 – COMMERCIAL TERRAIN

Retours clients directs, remontées des équipes sur le terrain, points de friction du parcours utilisateur, besoins en outils et arguments de vente identifiés.

AGENT 3 – DIRECTION / STRATÉGIE

Décisions prises en amont du projet, contraintes budgétaires, positionnement des parties prenantes internes, orientations stratégiques pour la suite.

Règle clé

Chaque agent détient des informations exclusives. Sans interroger les trois, ton diagnostic est incomplet. Les agents peuvent donner des informations contradictoires — c'est voulu.

PRODUCTIONS ATTENDUES EN FIN DE J1

- Tableau synthèse des écarts KPI/objectifs — chaque indicateur, résultat obtenu, cible initiale, écart (→ C29)
- Diagnostic des causes structurées — causes identifiées, hiérarchisées, étayées par les données agents (→ C28, C29)
- Conclusions opérationnelles J1 — 3 à 5 points clés qui conditionnent les choix de l'événement J2 (→ cohérence évaluée à l'oral)

Logique J1 : le diagnostic construit les contraintes de J2

Les causes d'échec identifiées dictent le positionnement de l'événement — pas un relancement cosmétique. Les besoins commerciaux terrain conditionnent le brief donné aux prestataires. Les contraintes budgétaires stratégiques encadrent tous les arbitrages de Jour 2. Un événement J2 qui ignore le diagnostic J1 est un critère d'échec à l'oral.

JOURS 1 ET 2 – PRODUCTION DU RAPPORT DE MISSION

Jour 2 – Projet événementiel de relancement

Tu passes du constat à la construction. La direction commande un événement de relancement — tu dois le concevoir, le chiffrer et le coordonner à partir des contraintes réelles des prestataires. Chaque arbitrage doit être justifiable à l'oral par le diagnostic Jour 1. Le rapport complet (S1+S2) est remis en fin de cette journée.

J2 – MAIL DE COMMANDE + AGENTS PRESTATAIRES

AGENT PRESTATAIRE LIEU

Disponibilités, contraintes techniques du site, accessibilité du lieu, tarification et conditions contractuelles.

AGENT PRESTATAIRE COMMUNICATION

Capacités de production des supports, délais, contraintes créatives et enveloppe budgétaire disponible.

AGENT PRESTATAIRE TECHNIQUE

Équipements son, lumière, streaming — contraintes, options et coûts selon le format d'événement retenu.

Règle clé

Les agents prestataires peuvent résister ou annoncer des contraintes. C'est voulu — ta capacité d'arbitrage sous contrainte est évaluée (C25). Réactive les agents équipe J1 pour valider la cohérence de tes choix avec le diagnostic.

PRODUCTIONS ATTENDUES EN FIN DE J2

- Concept événementiel justifié — format, lieu, cibles, dispositifs inclusifs (→ C19)
- Planning de mise en place — jalons logistiques, responsables, dépendances (→ C19)
- Budget arbitré et chiffré — poste par poste, enveloppe globale respectée (→ C19)
- Support de communication événementiel — diversité des publics intégrée (→ C19)
- REMISE DU RAPPORT COMPLET (S1+S2) — en conditions encadrées, fin de J2 (→ dépôt jury avant oral J3)

■■ La remise du rapport est faite en conditions encadrées, en fin de Jour 2. Aucune modification n'est possible après le dépôt. Le jury dispose du rapport avant l'oral J3.

JOUR 3 – ORAL CERTIF

Défense live — 30 minutes

Le rapport est remis. Le jury l'a lu. Tu défends en 30 minutes. Le jury évalue la solidité de ton diagnostic, la pertinence de tes choix événementiels — et surtout la logique qui relie les deux. Le pitch s'appuie sur le rapport remis, mais les questions portent sur 9 compétences que le rapport ne couvre pas : tu dois les avoir préparées en amont.

15 MIN – PRÉSENTATION

S1 — analyse de performance et diagnostic causes.
S2 — concept événementiel, planning, budget.
Cohérence J1→J2 explicitée. Le rapport est ton seul support.

15 MIN – QUESTIONS JURY

9 compétences orales (C18, C20–C27) défendues sans section écrite dédiée. Le jury s'appuie sur ton rapport pour orienter ses questions.

ORAL J3 – QUESTIONS JURY PAR COMPÉTENCE

Point défendu	Question type jury
Défendre le diagnostic et les causes d'échec identifiées	Sur quelle donnée t'appuies-tu pour affirmer que c'est la cause principale ?
Justifier la cohérence événement / diagnostic (C19)	En quoi ton concept événementiel répond-il spécifiquement aux causes identifiées ?
Argumenter les arbitrages sur les outils d'aide à la vente (C20)	Quel outil aurais-tu conçu pour les commerciaux terrain identifiés en J1 ?
Développer les démarches de soutien aux équipes commerciales (C21) ★ PRESCRIT	Quelles actions mettrais-tu en place pour appuyer les équipes sur le terrain ?
Justifier la coordination des parties prenantes (C22)	Comment as-tu sélectionné et contrôlé l'engagement des prestataires retenus ?
Expliquer la contribution au dispositif collaboratif (C23)	Quel mécanisme de facilitation proposes-tu pour les échanges entre parties prenantes ?
Défendre le choix technologique retenu (C24)	Pourquoi cet outil plutôt qu'un autre — contrainte RSE intégrée ?
Nommer et gérer les risques opérationnels (C25)	Quel est le risque principal sur ce projet et quelle mesure préventive ?
Décrire les modalités de documentation des bonnes pratiques (C26)	Comment capitalises-tu les enseignements de ce projet pour la suite ?
Proposer une solution d'automatisation de collecte données (C27)	Quel outil mobilises-tu pour automatiser la collecte des KPIs du relancement ?
Défendre les propositions d'optimisation du parcours (C18)	Concrètement, comment as-tu intégré le profil en situation de handicap ?

■ ■ ★ C21 est la seule question prescrite par le certificateur — le jury est tenu de l'aborder. Prépare une réponse structurée avant la remise du rapport J2.

LIVRABLE CERTIF

Rapport de mission

Ton livrable certifié E3 est un rapport de mission structuré en 2 sections. Le jury dispose du rapport avant l'oral pour évaluer les compétences C19, C28, C29.

Section	Titre	Contenu attendu	Compétences
S1	Analyse de performance	Tableau écarts KPI/objectifs — diagnostic causes structuré — données retombées	C28, C29
S2	Projet événementiel de relancement	Concept + planning + budget + support communication — inclusivité intégrée	C19

CARTOGRAPHIE COMPÉTENCES – SUPPORT D'ÉVALUATION

Comp.	Intitulé
C18	Optimiser les parcours utilisateurs/clients — accessibilité
C19	Mettre en place des événements — planification + supports
C20	Concevoir des outils d'aide à la vente
C21	Soutenir les équipes commerciales ★
C22	Coordonner les parties prenantes
C23	Contribuer au dispositif collaboratif
C24	Choisir les outils / technologies
C25	Gérer les risques opérationnels
C26	Documenter les bonnes pratiques
C27	Automatiser la collecte de données
C28	Évaluer la satisfaction et l'engagement
C29	Mesurer l'impact des actions

- Le rapport est remis au plus tard en fin de Jour 2, en conditions encadrées.
- Aucune modification n'est possible après le dépôt.
- Le jury dispose du rapport avant l'oral J3 — il l'a lu. L'oral est la défense du rapport, pas sa présentation.
- Le rapport couvre uniquement les compétences écrites (C19, C28, C29). Les 9 autres sont défendues à l'oral sans section dédiée.

CONSEILS

Ce qui fait la différence

01

La qualité de tes questions aux agents structure la qualité du rapport

Un jury qui ne voit pas de diagnostic factuel le détecte immédiatement. Les agents détiennent des informations exclusives et parfois contradictoires — des questions superficielles donnent un rapport S1 creux qui ne tient pas à l'oral.

02

Le rapport est remis avant l'oral — il est lu

L'oral ne remplace pas un rapport incomplet. Le jury a lu chaque section avant ta défense. Ne compte pas sur la fluidité à l'oral pour compenser des sections manquantes ou hors critères.

03

La cohérence J1→J2 prime sur la qualité isolée de l'événement

Un événement brillant sans lien avec le diagnostic ne répond pas à l'épreuve. Commence J2 en listant explicitement ce que le diagnostic contraint. La question jury centrale est : "pourquoi cet événement pour CE problème spécifique ?"

04

Maîtrise C21 avant la remise du rapport — c'est la seule question prescrite

C21 est l'unique compétence que le certificateur oblige le jury à aborder. Elle ne figure pas dans le rapport. Tu dois préparer une réponse structurée sur le soutien aux équipes commerciales terrain pendant Jour 2, avant la remise.

05

Les 9 compétences orales ne s'improvisent pas

C18, C20, C22-C27 ne font pas l'objet de sections dans le rapport. Le jury les aborde néanmoins. Prépare mentalement une réponse par compétence, ancrée dans les données et les arbitrages de tes deux journées de production.

06

L'accessibilité et le handicap sont des critères explicites, pas optionnels

Le RACE est explicite sur C18 et C19 : intégrer la diversité des publics, y compris en situation de handicap. Un concept événementiel sans aucun dispositif inclusif expose C19 à une évaluation insuffisante — sans rattrapage possible à l'oral.