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

PSYCHOLOGIE

ÉVALUATION DU BLOC RNCP39023BC05 : AGIR EN RESPONSABILITÉ AU SEIN D'UNE ORGANISATION PROFESSIONNELLE

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
PSYCHOLOGIE	3,0 (INDICATIF)

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas 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 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : CENTRE PASSERELLE, SERVICE FICTIF DE CONSULTATION PSYCHOLOGIQUE POUR ADULTES, LYON

Vous êtes stagiaire au Centre Passerelle, service fictif accueillant des adultes pour des entretiens de soutien psychologique. L'équipe comprend quatre psychologues, une coordinatrice et une agente d'accueil. La direction vous demande de contribuer à l'amélioration de l'accueil, de la circulation des informations et de la coordination de l'équipe, à la suite d'un incident concernant un fichier de rendez-vous.

Vous devez répondre à partir de la situation et des documents techniques fournis. Distinguez les obligations juridiques des recommandations professionnelles. Le code de déontologie des psychologues constitue un référentiel professionnel, mais n'a pas, à lui seul, valeur de loi. Les règles d'organisation de cette évaluation et son coefficient sont ceux fixés par l'établissement dans ses modalités de contrôle des connaissances et des compétences.

Les résultats numériques seront arrondis au centième lorsque cela est nécessaire. Toute proposition doit être justifiée et compatible avec le rôle d'un stagiaire : vous pouvez alerter, analyser et proposer, mais vous ne prenez pas seul une décision relevant de la direction, du responsable de traitement ou du délégué à la protection des données.

PARTIE 1 : Analyse de l'organisation, des missions et du cadre applicable (5 points)

Situer son rôle et identifier les responsabilités professionnelles

Le Centre Passerelle reçoit des adultes sur rendez-vous. L'agente d'accueil organise les créneaux et transmet les informations pratiques. Les psychologues conduisent les entretiens et produisent les éléments nécessaires à leur suivi professionnel. La coordinatrice organise les réunions et veille à la circulation des informations utiles. Vous intervenez sous la responsabilité de votre tuteur psychologue.

Une feuille de calcul comportant des données de rendez-vous a été transmise par erreur à une liste de diffusion interne qui comprend des personnes n'ayant pas besoin de ces informations. Les documents DT 1 et DT 2 précisent l'organisation du site et les repères réglementaires à mobiliser.

Acteurs, missions et informations utiles à l'activité

Acteur	Mission principale	Exemple d'information utile à la mission
Agente d'accueil	Planifier les rendez-vous et accueillir les usagers	Identité et coordonnées nécessaires à la prise de rendez-vous
Psychologue	Conduire les entretiens et assurer le suivi professionnel	Informations pertinentes pour l'accompagnement, accessibles selon les règles applicables
Coordinatrice	Organiser le fonctionnement collectif	Données d'activité agrégées et informations strictement nécessaires à la coordination
Stagiaire	Contribuer aux activités confiées sous supervision	Informations strictement nécessaires aux tâches confiées

Données de situation fournies pour l'analyse

1.1 (1,5 point) À partir de la situation, indiquez le rôle et les limites d'intervention du stagiaire dans le traitement de l'incident. Proposez deux initiatives adaptées qui respectent la chaîne de responsabilité.

1.2 (1,5 point) Identifiez deux risques liés à l'envoi du fichier et deux principes de protection des données qui doivent guider l'équipe. Appuyez votre réponse sur le DT 2.

1.3 (2 points) Complétez le DR 1 : pour chaque situation, indiquez le risque principal, l'acteur à alerter ou à mobiliser et une mesure immédiate proportionnée.

PARTIE 2 : Analyse de l'activité et choix des mesures d'organisation (5 points)

Exploiter des données d'activité et justifier des choix professionnels

La coordinatrice souhaite objectiver la charge d'activité du mois précédent et étudier des mesures visant à réduire les erreurs de transmission. Les données d'activité sont présentées dans le DT 3. Pour le calcul de capacité théorique, retenez uniquement les créneaux d'entretien indiqués dans ce document. Les coûts des équipements envisagés sont fournis dans le DT 3.

Données nécessaires aux calculs d'activité et de coût

Donnée	Valeur
Nombre de psychologues	4
Créneaux d'entretien disponibles par psychologue et par jour	5
Jours d'ouverture retenus pour le mois	18
Rendez-vous programmés	312
Rendez-vous non honorés	26
Équipement de confidentialité : écrans de confidentialité	2 unités à 189,90 € l'unité
Équipement de confidentialité : bacs sécurisés de collecte	3 unités à 42,50 € l'unité
Formation interne à la protection des données	5 heures à 28,00 € par heure

Données mensuelles du Centre Passerelle

2.1 (2 points) Calculez la capacité théorique mensuelle de rendez-vous, puis le nombre de rendez-vous honorés. Calculez le taux d'occupation des créneaux sur la base des rendez-vous honorés et le taux de rendez-vous non honorés sur la base des rendez-vous programmés. Utilisez les formules : $\text{capacité} = \text{psychologues} \times \text{créneaux par jour} \times \text{jours d'ouverture}$, $\text{taux d'occupation} = \frac{\text{rendez-vous honorés}}{\text{capacité}} \times 100$ et $\text{taux de rendez-vous non honorés} = \frac{\text{rendez-vous non honorés}}{\text{rendez-vous programmés}} \times 100$. Présentez les résultats et une interprétation prudente de chacun.

2.2 (1,5 point) Calculez le coût total des deux écrans de confidentialité, des trois bacs sécurisés et de la formation. Présentez le détail des opérations puis le total en euros.

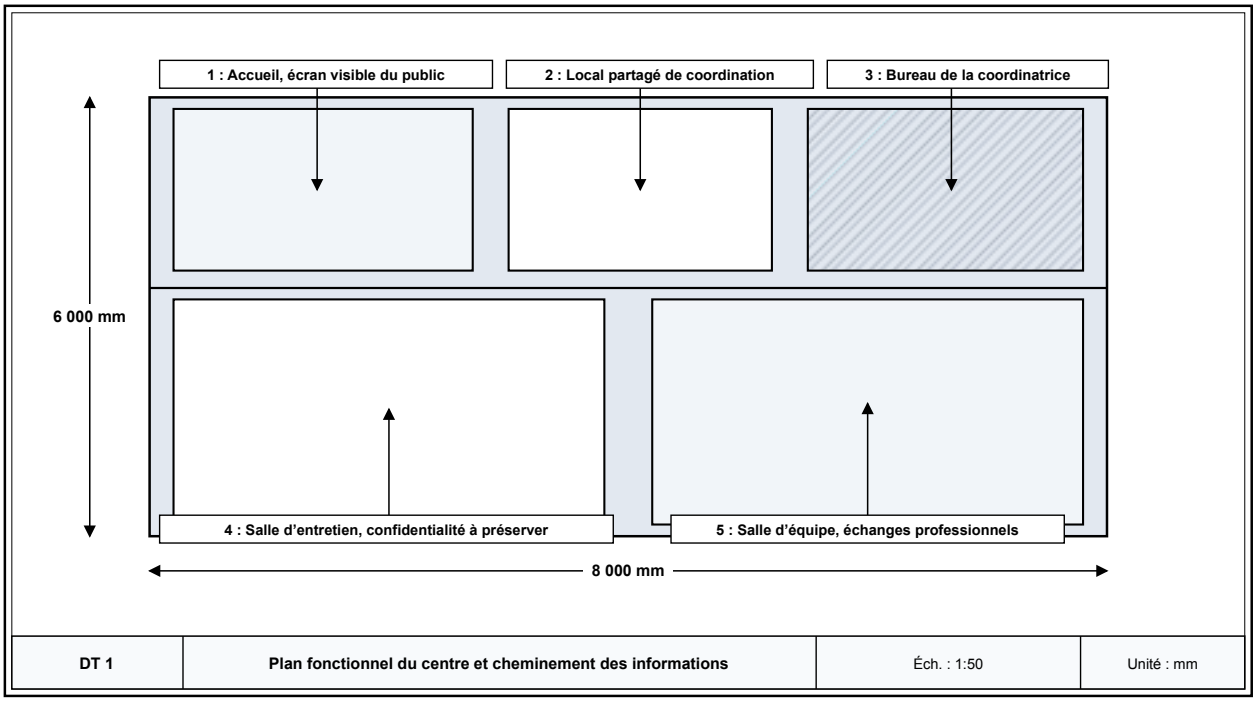
2.3 (1,5 point) Proposez deux mesures complémentaires aux achats envisagés pour limiter les transmissions inappropriées. Pour chacune, précisez le risque visé et la personne ou l'instance qui devrait en valider la mise en œuvre.

PARTIE 3 : Préparation d'un protocole opératoire et travail en équipe (6 points)

Organiser une réponse collective, traçable et adaptée à la situation

À 10 h 15, l'agente d'accueil signale à la coordinatrice qu'un fichier de rendez-vous a été envoyé à une liste de diffusion interne comprenant douze destinataires. Le fichier contient les noms de seize personnes, leurs coordonnées et une courte mention associée au motif de leur venue. L'envoi date de vingt minutes. La coordinatrice demande à l'équipe de ne pas transférer le fichier et de conserver les éléments nécessaires à l'analyse de l'incident. Le responsable de traitement et le délégué à la protection des données doivent être associés à l'évaluation.

Le protocole proposé doit distinguer les actions immédiates, l'analyse de l'incident et les décisions qui relèvent des responsables compétents. Les délais réglementaires applicables à une éventuelle notification sont rappelés dans le DT 2.



Plan schématique, non destiné à la construction. Dimensions intérieures indicatives : 8 000 mm par 6 000 mm. Échelle indicative : 1:50.

3.1 (2 points) Établissez, dans l'ordre, les actions à conduire pendant les premières heures après la découverte de l'envoi. Pour chaque action, précisez qui la réalise ou la valide. Votre réponse doit inclure la limitation de la diffusion, la préservation des éléments utiles et l'alerte des responsables compétents.

3.2 (2 points) Complétez le DR 2 par un protocole de traitement de l'incident en distinguant : mesure immédiate, vérification des faits, évaluation du risque, décision de notification et action de prévention. Indiquez pour chaque étape un responsable ou un acteur associé.

3.3 (2 points) Décrivez une modalité de coordination d'équipe permettant de traiter l'incident sans diffuser davantage de données personnelles. Précisez les participants utiles, les informations à partager, celles à exclure et la trace minimale à conserver.

PARTIE 4 : Prévention, sécurité et amélioration de la pratique (4 points)

Prévenir les risques et analyser sa propre action

Le Centre Passerelle souhaite inscrire les mesures retenues dans son fonctionnement courant. Le document DT 1 montre que l'écran de l'accueil est visible depuis la zone d'attente et que le local de coordination est partagé. Le document DT 2 rappelle les repères de protection des données et de prévention des risques professionnels.

Repères pour l'analyse des risques au travail

Situation observée	Risque à examiner	Piste de prévention à discuter
Écran d'accueil visible depuis la zone d'attente	Consultation accidentelle de données par une personne non habilitée	Positionnement de l'écran et verrouillage de session
Échanges professionnels dans un local partagé	Divulgation non nécessaire d'informations confidentielles	Réunion dans un espace adapté et limitation des informations partagées
Incident de transmission non encore analysé	Répétition de l'erreur et surcharge de l'équipe	Analyse collective, clarification des procédures et retour d'expérience

À mobiliser avec le DT 2

4.1 (1,5 point) À partir du DT 1 et du tableau, identifiez deux risques à intégrer à l'évaluation des risques professionnels de la structure et proposez une mesure de prévention pour chacun. Distinguez la prévention de la divulgation des données de la prévention des risques liés à l'organisation du travail.

4.2 (1,5 point) Présentez deux indicateurs simples que l'équipe pourrait suivre pendant les trois mois suivant la mise en place des mesures. Pour chacun, indiquez ce qu'il mesure et une limite d'interprétation.

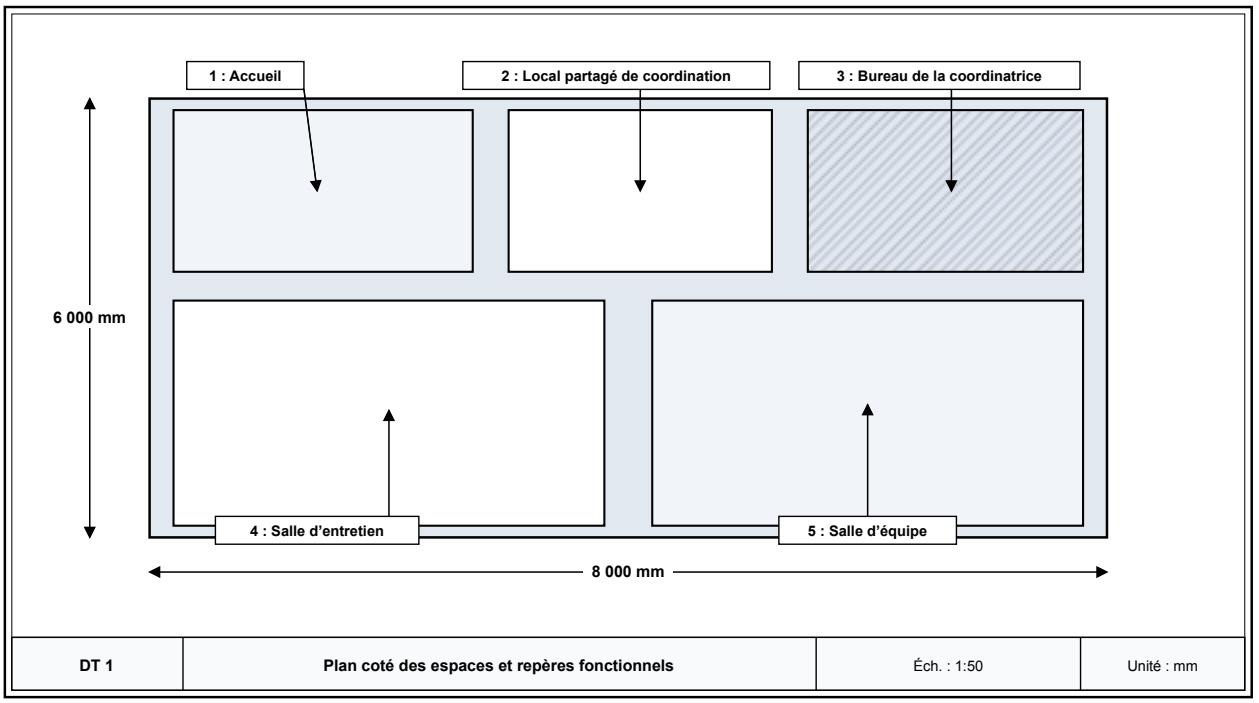
4.3 (1 point) Rédigez un court retour réflexif à la première personne : indiquez une limite de votre intervention comme stagiaire, une action que vous avez correctement conduite et un point concret à améliorer dans votre pratique.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN FONCTIONNEL DU CENTRE PASSERELLE ET ORGANISATION DES ESPACES

Le centre occupe un espace intérieur rectangulaire de dimensions indicatives 8 000 mm par 6 000 mm. Le plan est schématique et ne constitue pas un plan de travaux. L'accueil est proche de la zone d'attente. Le bureau de la coordinatrice est distinct du local partagé. La salle d'entretien et la salle d'équipe sont utilisées pour des échanges professionnels. L'équipe doit vérifier que les espaces et les pratiques retenus limitent l'accès aux informations aux seules personnes qui en ont besoin.



DT 1	Plan coté des espaces et repères fonctionnels	Éch. : 1:50	Unité : mm

DT 2 : REPÈRES RÉGLEMENTAIRES ET PROFESSIONNELS POUR L'ANALYSE DE L'INCIDENT

Protection des données personnelles : le règlement (UE) 2016/679, dit RGPD, fixe notamment des principes de finalité, de minimisation, d'exactitude, de limitation de conservation et de sécurité à son article 5. Le traitement doit reposer sur une base juridique applicable au sens de l'article 6 et, lorsque des données de santé sont traitées, satisfaire également à une condition prévue à l'article 9. L'article 32 prévoit des mesures de sécurité appropriées au risque.

Violation de données : les articles 33 et 34 du RGPD prévoient, selon les circonstances, une notification à l'autorité de contrôle dans les meilleurs délais et, si possible, dans les 72 heures après en avoir pris connaissance, ainsi qu'une communication aux personnes concernées lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour leurs droits et libertés. L'évaluation de ces obligations et la décision de notification relèvent du responsable de traitement, avec l'appui du délégué à la protection des données lorsqu'il est désigné. Un salarié ou un stagiaire alerte sans délai selon la procédure interne.

Secret et déontologie : l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique encadre le respect de la vie privée et du secret des informations dans le champ de la santé, selon les conditions prévues par la loi. Le code de

déontologie des psychologues constitue un repère professionnel ; il ne remplace pas les textes législatifs et réglementaires applicables. L'accès aux informations doit être limité aux personnes qui en ont besoin pour leurs missions.

Prévention au travail : l'article R. 4121-1 du Code du travail prévoit la transcription et la mise à jour des résultats de l'évaluation des risques dans le document unique d'évaluation des risques professionnels. La prévention doit prendre en compte l'organisation du travail et les risques associés, notamment la charge de travail et les conditions de réalisation des tâches.

Références à mobiliser

Référence	Repère utile pour le cas	Conséquence pratique
RGPD, article 5	Principes relatifs au traitement des données personnelles	Limiter les données et leur accès à ce qui est nécessaire
RGPD, articles 6 et 9	Base juridique et condition applicable aux données sensibles, notamment de santé	Faire vérifier le cadre du traitement par les responsables compétents
RGPD, article 32	Sécurité appropriée au risque	Prévenir les accès, envois ou consultations non autorisés
RGPD, articles 33 et 34	Évaluation des obligations en cas de violation de données	Alerter rapidement et laisser la décision au responsable de traitement
Code du travail, article R. 4121-1	Évaluation et transcription des risques professionnels	Examiner les risques organisationnels et actualiser les mesures de prévention

Synthèse des repères documentaires utiles à l'étude

DT 3 : DONNÉES D'ACTIVITÉ ET COÛTS DES MESURES ENVISAGÉES

Pour le mois étudié, quatre psychologues disposent chacun de cinq créneaux d'entretien par jour pendant dix-huit jours d'ouverture. Le relevé comptabilise 312 rendez-vous programmés, dont 26 non honorés. Pour les calculs, un rendez-vous non honoré est un rendez-vous programmé auquel la personne ne s'est pas présentée. Ces données ne suffisent pas à elles seules à évaluer la qualité des accompagnements ni les besoins des usagers.

La direction envisage deux écrans de confidentialité à 189,90 € l'unité, trois bacs sécurisés de collecte à 42,50 € l'unité et cinq heures de formation interne facturées 28,00 € par heure. Les montants sont exprimés hors taxe et aucune remise ni autre dépense n'est à prendre en compte dans l'exercice.

Données mensuelles de capacité et d'activité

Indicateur	Valeur
Psychologues	4
Créneaux par psychologue et par jour	5
Jours d'ouverture	18
Rendez-vous programmés	312
Rendez-vous non honorés	26
Écrans de confidentialité	2 à 189,90 € par unité
Bacs sécurisés de collecte	3 à 42,50 € par unité
Formation interne	5 heures à 28,00 € par heure

Valeurs à utiliser pour les calculs de la partie 2

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Analyse des situations et premières mesures — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau. Les mesures proposées doivent rester compatibles avec le rôle du stagiaire et préciser les acteurs à mobiliser.

Tableau d'analyse à compléter par le candidat

Situation	Risque principal	Acteur à alerter ou à mobiliser	Mesure immédiate proportionnée
Fichier envoyé à une liste interne de douze destinataires	.....	.....	.....
Fichier contenant des données concernant seize personnes	.....	.....	.....
Écran d'accueil visible depuis la zone d'attente	.....	.....	.....
Informations professionnelles discutées dans un local partagé	.....	.....	.....

À rendre avec la copie

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Protocole de traitement et de prévention de l'incident — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les étapes du protocole. Indiquez des actions concrètes, l'acteur responsable ou associé et les éléments de suivi utiles. Les décisions réglementaires relèvent du responsable de traitement, avec l'appui du délégué à la protection des données lorsqu'il est désigné.

Tableau de préparation du protocole

Étape	Action à conduire	Acteur responsable ou associé	Trace ou résultat attendu
1. Limiter la diffusion	.....	.....	.....
2. Vérifier les faits et préserver les éléments utiles	.....	.....	.....
3. Évaluer le risque pour les personnes concernées	.....	.....	.....
4. Examiner les obligations de notification et de communication	.....	.....	.....
5. Mettre en place une prévention et un suivi	.....	.....	.....

À rendre avec la copie

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.