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 • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

BTS Psychologie - C6 : Analyse d’une activité humaine

Session 2026 • Code sujet : **26-LIC-PSYC-EP1** • Durée : **2 h 30** • Coefficient : **3,0 à titre indicatif, selon les données de cadrage fournies**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Situer la demande et mobiliser les sous-disciplines de la psychologie** (3 questions) — **Page 3**
2. **Analyser les données et leurs limites** (4 questions) — **Page 6**
3. **Préparer un protocole d’analyse de l’activité** (3 questions) — **Page 8**
4. **Prévention, éthique et protection des personnes** (3 questions) — **Page 10**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://licencepsycho.fr/assets/annales/licence-psycho/C6 - Situer l’analyse d’une activité humaine au sein de la psychologie et de ses sous-disciplines/2026/Licence Psychologie - C6 - Situer l’analyse d’une activité humaine au sein de la psychologie et de ses sous-disciplines - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Situer la demande et mobiliser les sous-disciplines de la psychologie

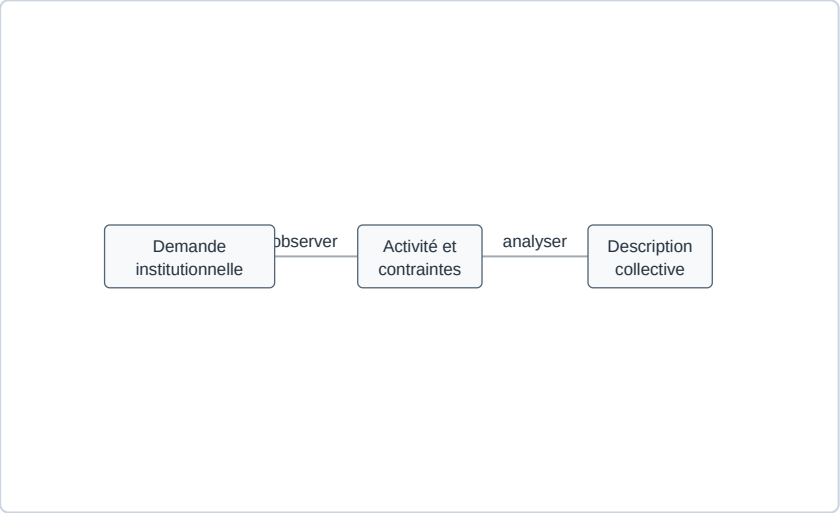
La Maison des solidarités de Val-de-Rive souhaite décrire l'activité des agents lors du premier accueil, sans évaluer individuellement les salariés ni établir de diagnostic sur les usagers. Le dossier apporte des données d'observation et des repères pour situer l'étude dans plusieurs approches psychologiques.

Analyse de la demande

Question 1.1. Formulez en une ou deux phrases une question d'analyse de l'activité à laquelle l'équipe pourrait répondre. Distinguez cette question d'une évaluation individuelle de la performance.

La demande institutionnelle est de décrire le premier accueil et les conditions dans lesquelles les agents traitent les demandes, les interruptions et la saisie. La question peut être : comment ces éléments s'enchaînent-ils pendant l'accueil et quelles contraintes de situation influencent cette activité ? L'analyse porte sur des conduites et leur contexte, pas sur le classement des salariés. Elle ne mesure donc pas la performance individuelle et ne permet pas de conclure sur la qualité d'un agent ou de poser un diagnostic sur un usager.

Question d'analyse de l'activité



L'objet est l'activité située, non la performance individuelle.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Décrire l'enchaînement des tâches et les contraintes du premier accueil, sans évaluer individuellement les agents.

Sous-disciplines et approches

Question 1.2. Présentez deux sous-disciplines ou approches psychologiques pertinentes. Pour chacune, indiquez un objet d'analyse possible et une question concrète à examiner dans ce cas, en vous appuyant sur le DT 2.

Deux approches complémentaires permettent d'étudier cette activité sans la réduire aux caractéristiques personnelles des agents :

- **Psychologie du travail et des organisations** : elle examine l'activité située, l'organisation et les contraintes. Question : comment les interruptions et les règles de fonctionnement influencent-elles l'enchaînement des

tâches ?

- **Psychologie cognitive** : elle porte sur l'attention, le traitement de l'information et les changements de tâche. Question : quelles demandes de traitement de l'information apparaissent lors du passage de l'échange avec l'usager à la saisie ?

Ces objets et questions correspondent aux repères proposés dans le DT 2.

Deux approches psychologiques mobilisées

Approche	Objet d'analyse	Question dans le cas
Psychologie du travail et des organisations	Activité située, organisation, contraintes	Comment les interruptions modifient-elles l'enchaînement des tâches ?
Psychologie cognitive	Attention, information, changements de tâche	Quelles demandes apparaissent lors du passage de l'échange à la saisie ?

Repères issus du DT 2.

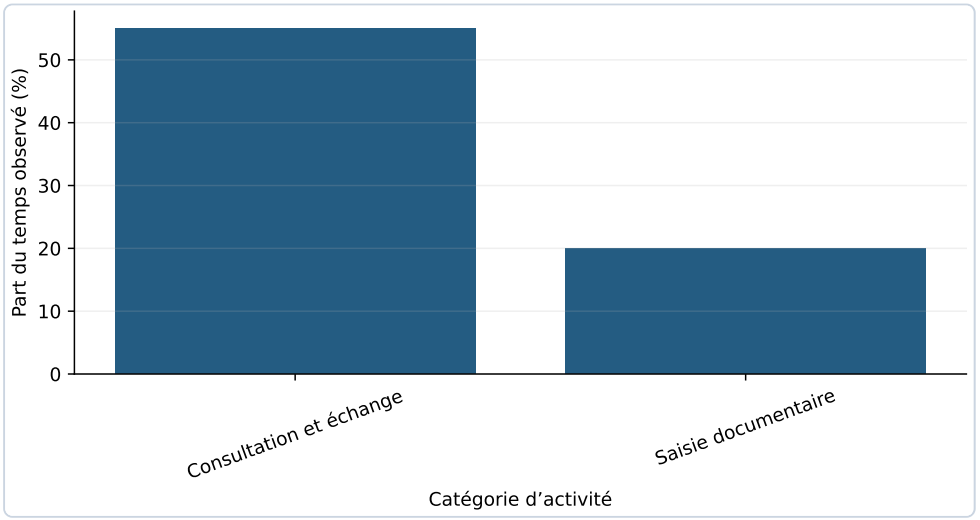
✓ RÉPONSE À RETENIR

Psychologie du travail : organisation et interruptions. Psychologie cognitive : attention et passage de l'échange à la saisie.

Calcul des parts du temps observé

Question 1.3. À partir du DT 1, calculez les parts du temps observé consacrées à la consultation et à l'échange avec l'usager, puis à la saisie et à la consultation documentaire. Présentez les résultats avec une décimale et indiquez ce qu'ils décrivent, sans les interpréter comme une mesure directe de la qualité du travail.

Le DT 1 indique une durée totale de 360 minutes. Pour chaque catégorie, la part se calcule en divisant sa durée par ce total, puis en multipliant par 100 : consultation et échange, $198/360 \times 100 = 55,0\,\%$; saisie et consultation documentaire, $72/360 \times 100 = 20,0\,\%$. Le dossier porte sur douze séquences de trente minutes observées auprès de trois agents. Ces pourcentages décrivent la répartition du temps codé pendant ces séquences, sans mesurer directement la qualité de l'accueil ni la performance.



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Consultation et échange : 55,0 %. Saisie et consultation documentaire : 20,0 % du temps observé codé.

2. Analyser les données et leurs limites

Les données descriptives proviennent de douze séquences de trente minutes observées auprès de trois agents et réparties en quatre catégories d'activité. Il faut traiter ces données, examiner l'accord entre observateurs et prendre en compte les limites du recueil avant de formuler une interprétation prudente.

Calcul descriptif

Question 2.1. Calculez la part du temps consacrée à la coordination, puis vérifiez que les durées des quatre catégories totalisent bien la durée observée. Présentez le calcul avec la formule p = d / 360 × 100, où d est la durée de la catégorie en minutes.

La coordination représente $\frac{36}{360} \times 100 = 10,0\,\%$ du temps observé. Pour vérifier le total, on additionne les quatre catégories : $198 + 72 + 36 + 54 = 360$ minutes. La somme correspond bien aux 360 minutes annoncées dans le dossier. Ces résultats décrivent la répartition du temps dans les séquences observées, sans mesurer la qualité de l'accueil.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Coordination : 10,0 % du temps observé. Total des catégories : 360 min.

Fiabilité du codage

Question 2.2. Calculez le taux d'accord brut de deux observateurs ayant codé indépendamment quarante événements, dont trente-six avec le même code. Donnez le résultat et expliquez en une phrase ce que cet indicateur ne permet pas, à lui seul, de conclure.

Le taux d'accord brut est $\frac{36}{40} \times 100 = 90\,\%$. Les observateurs ont attribué le même code à 90 % des événements codés. Cet accord ne tient pas compte de la possibilité d'accords dus au hasard. Il ne suffit donc pas, à lui seul, à établir la validité du codage ni à garantir que les mêmes résultats seraient obtenus dans d'autres situations.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Taux d'accord brut : 90 %. Il ne suffit pas à établir la validité du codage.

Limites méthodologiques

Question 2.3. Identifiez deux limites méthodologiques des données du DT 1 et expliquez, pour chacune, en quoi elle restreint la portée des conclusions sur l'activité de l'ensemble des agents ou sur la qualité de l'accueil.

Première limite : les observations portent sur trois agents, pendant deux journées seulement, et le dossier précise que l'échantillon n'est pas représentatif. Les résultats ne peuvent donc pas être généralisés à tous les agents ni à l'activité annuelle. Deuxième limite : les données sont agrégées et sans enregistrement audio ou vidéo. Elles décrivent des durées par catégorie, mais ne renseignent pas directement sur les processus mobilisés, le vécu des personnes ou la qualité de l'accueil.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les données décrivent seulement les séquences observées et ne mesurent pas directement la qualité de l'accueil.

Constat et interprétation

Question 2.4. Complétez le DR 1 en articulant un constat descriptif issu du dossier, une interprétation prudente et une question ou donnée complémentaire à recueillir par une observation ultérieure.

Le dossier indique que les interruptions ou attentes liées au fonctionnement du site totalisent 54 minutes et apparaissent dans 9 des 12 séquences observées. Cela peut signaler une contrainte susceptible de perturber l'enchaînement du travail, sans démontrer son effet sur l'accueil. Pour l'examiner, une observation complémentaire pourrait relever le moment des interruptions, leur contexte et les tâches éventuellement interrompues, sans recueillir d'informations identifiantes sur les usagers.

DR 1 complété : constat, interprétation et vérification

54 min ; présentes dans 9 séquences sur 12	**Peuvent perturber parfois l'enchaînement des tâches**	**Quand surviennent-elles ? Quelles tâches sont interrompues ?**

✓ RÉPONSE À RETENIR

54 min d'interruption ou d'attente, dans 9 séquences sur 12. À vérifier : leur contexte et les tâches interrompues.

3. Préparer un protocole d’analyse de l’activité

Une étude complémentaire de deux semaines est envisagée pour décrire le travail réel sans transformer l’observation en contrôle individuel. Le dossier précise les conditions d’accès, les horaires d’observation, les ressources disponibles et les précautions applicables aux observations et aux entretiens.

Éléments du protocole

Question 3.1. Complétez le DR 2 en proposant une question d’observation, une situation à observer, deux éléments descriptifs à relever et une précaution permettant de limiter l’identification des personnes. Vos propositions doivent être compatibles avec les informations du dossier.

Le protocole décrit le premier contact et les conditions de travail, sans évaluer individuellement les agents. Les observations peuvent être réparties sur les dix jours ouvrés accessibles, entre 9 h et 16 h, en variant les plages horaires.

Élément	Proposition
Question	Comment les interruptions influencent-elles l’enchaînement des tâches ?
Situation	Premier contact à l’accueil, sur plusieurs plages horaires.
Élément descriptif 1	Catégories d’activité et durées observées.
Élément descriptif 2	Interruptions, tâche interrompue et reprise éventuelle.
Précaution	Ne relever ni nom ni détail de dossier ; agréger les notes.

Le recueil porte sur les situations et les conduites observables, sans information personnelle non nécessaire.

DR 2 complété : éléments de protocole

Élément à définir	Proposition du candidat
Question d’observation	Interruptions et enchaînement ?
Situation ou plage à observer	Premier contact, 9 h-16 h
Élément descriptif à relever 1	Catégories et durées
Élément descriptif à relever 2	Interruption, tâche, reprise
Précaution de confidentialité ou de non-identification	Aucun nom ni détail de dossier
Facteur de situation à examiner	
Question d’analyse associée au facteur	

✓ RÉPONSE À RETENIR

Observer le premier contact, les tâches et leurs interruptions sur des plages variées ; ne recueillir aucun identifiant et agréger les notes.

Choix des méthodes

Question 3.2. Choisissez deux méthodes complémentaires parmi l'observation structurée, l'entretien centré sur l'activité et l'analyse de documents de travail. Pour chacune, précisez les données qu'elle apporterait et une limite à prendre en compte.

L'observation structurée renseigne sur les événements effectivement observés ; l'entretien centré sur l'activité aide à comprendre les ajustements associés. Croiser ces données permet de confronter les conduites observées aux explications des agents, sans transformer l'étude en contrôle individuel.

- **Observation structurée :** relever tâches, transitions et interruptions. Limite : elle n'explique pas à elle seule les raisons des choix ni le vécu.
- **Entretien centré sur l'activité :** recueillir les explications à partir de situations de travail. Limite : il ne doit pas retarder l'accueil et ne se tient pas en présence d'un usager sans accord adapté.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Associer observation structurée et entretien centré sur l'activité, sans perturber l'accueil.

Hypothèse et indicateur

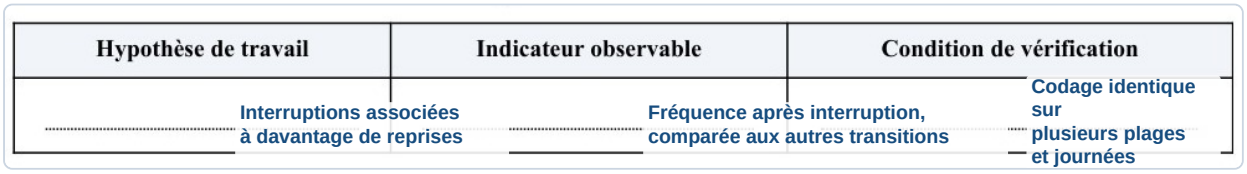
Question 3.3. Proposez une hypothèse de travail formulée de manière vérifiable et indiquez un indicateur observable permettant de l'examiner. Distinguez clairement l'hypothèse d'une conclusion déjà établie et complétez le DR 1.

Cette hypothèse est une proposition vérifiable, et non une conclusion tirée des données déjà fournies. Elle porte sur un lien possible entre les interruptions et les reprises de tâche, sans attribuer la difficulté à une caractéristique personnelle ni conclure à une baisse de qualité. Pour éprouver l'idée de fréquence accrue, il faut comparer des situations avec et sans interruption, codées selon les mêmes définitions.

Hypothèse de travail	Indicateur observable	Condition de vérification
Les interruptions sont associées à une fréquence plus élevée de reprises ou de changements de tâche.	Fréquence des reprises ou changements après interruption, comparée aux transitions sans interruption.	Codage identique sur plusieurs plages horaires et journées.

Cette comparaison permet d'examiner l'hypothèse sans la tenir pour confirmée d'avance.

DR 1 complété : hypothèse, indicateur et vérification



> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Hypothèse à tester : les interruptions sont associées à davantage de reprises ou de changements de tâche.

4. Prévention, éthique et protection des personnes

L'étude porte sur une zone d'accueil comprenant notamment un comptoir, un poste informatique, une porte d'accès et un espace d'attente. Les propositions doivent préserver la confidentialité des usagers, respecter les personnes au travail et tenir compte des repères éthiques et réglementaires du dossier.

Facteurs de situation

Question 4.1. À partir du DT 1 et du plan du DT 3, identifiez deux facteurs de situation susceptibles de compliquer l'activité ou d'interrompre le travail. Pour chacun, formulez une question d'analyse qui ne réduise pas la difficulté à une caractéristique personnelle de l'agent.

Les deux facteurs concernent l'organisation et l'environnement de travail, pas des caractéristiques personnelles des agents.

Facteur de situation	Question d'analyse
Arrivées et attentes près de l'accès et du comptoir	Dans quelles conditions ces arrivées ou attentes interrompent-elles l'échange ou modifient-elles l'enchaînement des tâches ?
Passage entre l'échange avec l'usager et la saisie au poste informatique	Comment ce passage et les demandes simultanées influencent-ils la reprise de la saisie et la continuité de l'accueil ?

Ces questions portent sur les contraintes de situation et les ajustements observables.

DR 2 complété : facteurs de situation

Élément à définir	Proposition du candidat
Question d'observation	.....
Situation ou plage à observer	.....
Élément descriptif à relever 1	.....
Élément descriptif à relever 2	.....
Précaution de confidentialité ou de non-identification	.....
Facteur de situation à examiner	Arrivées / attente; échange-saisie .....
Question d'analyse associée au facteur	Quand l'attente interrompt-elle l'échange ? Que change le passage échange-saisie ? .....

Réponses attendues sous forme concise et opérationnelle.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Examiner les interruptions liées aux arrivées et attentes, ainsi que les effets du passage entre échange et saisie informatique.

Prévention et aménagement

Question 4.2. Proposez deux mesures de prévention ou d'aménagement organisationnel à examiner avec les agents et l'encadrement. Pour chaque mesure, indiquez l'élément de l'activité visé et la vérification nécessaire avant sa mise en place.

Les mesures sont à examiner avec les agents et l'encadrement, puis à tester avant toute décision.

Mesure à étudier	Élément visé	Vérification préalable
Prévoir un relais pour certaines sollicitations pendant les échanges complexes	Interruptions et continuité de l'accueil	Vérifier les effectifs, les rôles et la continuité du service avec l'équipe
Organiser des temps de saisie après le premier contact lorsque l'activité le permet	Alternance entre échange et saisie	Vérifier la faisabilité selon les flux, les délais et les besoins des usagers

Un essai limité permet d'observer les effets sur le travail réel, sans instaurer de classement individuel.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Étudier un relais face aux interruptions et des temps de saisie adaptés, après vérification de leur faisabilité avec l'équipe.

Confidentialité

Question 4.3. Indiquez deux précautions concrètes à appliquer dans les notes, le traitement et la restitution des observations pour préserver la confidentialité et limiter les risques de réidentification.

Pour préserver la confidentialité et limiter la réidentification :

- Dans les notes, ne relever ni noms, ni contenus détaillés de dossiers, ni informations personnelles inutiles ; sécuriser les fichiers, restreindre les accès et fixer une durée de conservation adaptée.
- Dans la restitution, privilégier les résultats agrégés et retirer les détails ou petits effectifs qui pourraient identifier indirectement une personne.

Les modalités d'information et d'accès aux notes sont définies avec l'organisme.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Écarter les données identifiantes, sécuriser et limiter l'accès aux notes, puis restituer des résultats agrégés sans détails réidentifiants.

SYNTHÈSE DE L'ÉPREUVE & RÉFÉRENTIEL • LICENCE PSYCHOLOGIE

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Épreuve de BTS Psychologie, session 2026, code 26-LIC-PSYC-EP1, d'une durée de 2 h 30 et assortie d'un coefficient indicatif de 3,0. Elle étudie l'accueil des usagers à la Maison des solidarités de Val-de-Rive. Les compétences évaluées portent sur l'analyse descriptive de l'activité, le traitement prudent des données, la préparation d'une observation et le respect de l'éthique et de la confidentialité.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Part en pourcentage = durée de la catégorie ÷ durée totale observée × 100.
- L'accord brut correspond au nombre d'accords entre codeurs divisé par le nombre d'événements codés, multiplié par 100.
- Une donnée descriptive rapporte ce qui a été recueilli, mais son interprétation dépend du contexte et des limites de la méthode.
- L'activité comprend des conduites et ajustements situés ; la tâche prescrite correspond à ce que l'organisation demande ou attend.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez les calculs, les unités et les arrondis demandés, puis vérifiez que les durées des catégories correspondent au total.
- Ne présentez pas une part de temps ou un accord brut comme une mesure suffisante de la qualité ou de la charge cognitive.
- Reliez chaque interprétation à un constat et présentez les éléments à vérifier comme des questions, non comme des faits établis.
- Évitez les noms et détails identifiants dans les notes ; privilégiez une restitution agrégée et vérifiez le risque de réidentification.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer une part de temps à partir des durées observées ?

Divisez la durée de la catégorie par la durée totale observée, puis multipliez par 100. Présentez le résultat en pourcentage et arrondissez au dixième si la consigne le demande.

Q : Que signifie un accord brut entre deux observateurs ?

Il indique la proportion d'événements auxquels les observateurs ont attribué le même code. À lui seul, il ne prouve ni la validité des catégories ni la fiabilité complète du protocole.

Q : Comment organiser son temps dans cette épreuve de 2 h 30 ?

Répartissez le temps entre les quatre parties en tenant compte de leurs points, puis gardez un moment pour vérifier les calculs, les justifications et les documents réponses. Les quatre parties sont indépendantes dans leur notation.

Q : Quels critères de prudence faut-il appliquer pour analyser les données ?

Distinguez les faits observés de leur interprétation et signalez les limites de l'échantillon et du recueil. N'en déduisez pas une performance individuelle, une qualité d'accueil ou un diagnostic qui n'a pas été mesuré.

Sujet officiel associé (PDF) : https://licencepsycho.fr/assets/annales/licence-psycho/C6 - Situer l'analyse d'une activité humaine au sein de la psychologie et de ses sous-disciplines/2026/Licence Psychologie - C6 - Situer l'analyse d'une activité humaine au sein de la psychologie et de ses sous-disciplines - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources Licence Psychologie : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.