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 DE LA COMPÉTENCE C6 : SITUER L'ANALYSE D'UNE ACTIVITÉ HUMAINE AU SEIN DE LA PSYCHOLOGIE ET DE SES SOUS-DISCIPLINES

SESSION 2026

Durée : 2 h 30

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
PSYCHOLOGIE	3,0 À TITRE INDICATIF, SELON LES DONNÉES DE CADRAGE FOURNIES

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet. Les réponses sont rédigées sur la copie et, le cas échéant, sur les documents réponse.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : MAISON DES SOLIDARITÉS DE VAL-DE-RIVE, SITE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION SOCIALE, TERRITOIRE DE VAL-DE-RIVE

La Maison des solidarités de Val-de-Rive souhaite comprendre l'activité de ses agentes et agents d'accueil lors du premier contact avec les usagers. Une difficulté a été signalée : les demandes complexes, les interruptions et la saisie informatique se produisent parfois simultanément. La direction souhaite disposer d'une analyse descriptive de l'activité, sans évaluer individuellement les salariés ni tirer de conclusion clinique sur les usagers.

Vous disposez d'un dossier de données construit pour cette épreuve. Les observations sont anonymisées et ne permettent pas d'identifier des personnes. Votre travail consiste à situer cette analyse au regard des sous-disciplines de la psychologie, à examiner les données et leurs limites, puis à proposer une démarche d'observation respectueuse des personnes et du cadre de travail.

Les modalités de durée et de coefficient sont à appliquer selon les modalités de contrôle des connaissances et des compétences de l'établissement organisateur. Le coefficient indicatif associé à cette épreuve est de 3,0.

Les quatre parties sont indépendantes dans leur notation. Toute réponse doit être justifiée à partir des documents fournis. Les calculs peuvent être arrondis au dixième de pourcentage.

PARTIE 1 : Situer la demande et mobiliser les sous-disciplines de la psychologie (5 points)

Analyse de la demande et articulation des niveaux d'analyse

À partir du contexte et des documents DT 1 et DT 2, distinguez la demande institutionnelle, l'activité étudiée et les niveaux d'analyse psychologique pertinents. Il ne s'agit pas de poser un diagnostic sur les agents ou les usagers.

1.1 (1,5 point) Formulez en une ou deux phrases la question d'analyse de l'activité à laquelle l'équipe pourrait répondre. Distinguez cette question d'une évaluation individuelle de la performance.

1.2 (2 points) Présentez deux sous-disciplines ou approches de la psychologie pertinentes pour cette étude. Pour chacune, indiquez un objet d'analyse possible et une question concrète qu'elle permettrait d'examiner à partir du cas. Appuyez-vous sur le DT 2.

1.3 (1,5 point) À partir du DT 1, calculez la part du temps observé consacrée aux tâches de consultation et à la saisie documentaire. Utilisez la formule $\text{part en pourcentage} = \frac{\text{durée de la catégorie}}{\text{durée totale observée}} \times 100$. Présentez les deux résultats avec une décimale et indiquez ce qu'ils décrivent, sans les interpréter comme une mesure directe de la qualité du travail.

PARTIE 2 : Analyser les données et leurs limites (6 points)

Traitement descriptif, fiabilité du codage et prudence interprétative

Les données du DT 1 proviennent de douze séquences d'observation de trente minutes. Les catégories sont des catégories descriptives de l'activité observée. Elles ne constituent pas, à elles seules, une mesure exhaustive de la charge cognitive ou de la qualité de l'accueil.

Répartition descriptive du temps observé

Catégorie d'activité	Durée observée (min)	Part du temps (%)
Consultation et échange avec l'usager	198	À calculer
Saisie et consultation documentaire	72	À calculer
Coordination avec un collègue ou un service	36	10,0
Interruption ou attente liée au fonctionnement du site	54	15,0
Total	360	100,0

Données agrégées fournies dans le DT 1. Total observé : 360 minutes.

2.1 (2 points) Calculez la part du temps consacrée à la coordination, puis vérifiez que les quatre catégories totalisent bien la durée observée. Présentez le calcul avec la formule $p = \frac{d}{360} \times 100$, où d est la durée de la catégorie en minutes.

2.2 (1,5 point) Deux observateurs ont codé indépendamment quarante événements de travail. Ils ont attribué le même code à trente-six événements. Calculez leur taux d'accord brut avec la formule $\text{accord brut} = \frac{\text{nombre d'accords}}{\text{nombre d'événements codés}} \times 100$. Donnez le résultat et expliquez en une phrase ce que cet indicateur ne permet pas, à lui seul, de conclure.

2.3 (1,5 point) Identifiez deux limites méthodologiques des données du DT 1. Pour chacune, expliquez en quoi elle restreint la portée des conclusions que l'on peut tirer sur l'activité de l'ensemble des agents ou sur la qualité de l'accueil.

2.4 (1 point) Complétez dans le DR 1 une proposition d'articulation entre un constat descriptif, une interprétation prudente et une question à vérifier par une observation complémentaire.

PARTIE 3 : Préparer un protocole d'analyse de l'activité (5 points)

Choix des méthodes, opérationnalisation et préparation de l'observation

La direction envisage une étude complémentaire de deux semaines. Le protocole doit décrire le travail réel sans transformer l'observation en contrôle individuel. Les conditions d'accès au site, les horaires observables et les ressources disponibles sont indiqués dans le DT 1 et le DT 3.

3.1 (2 points) 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. Les propositions doivent être compatibles avec les informations du dossier.

3.2 (1,5 point) 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.

3.3 (1,5 point) Proposez une hypothèse de travail formulée de manière vérifiable, puis indiquez un indicateur observable permettant de l'examiner. Distinguez clairement l'hypothèse d'une conclusion déjà établie.

PARTIE 4 : Prévention, éthique et protection des personnes (4 points)

Conditions de travail, confidentialité et conduite responsable de l'étude

La démarche doit préserver la confidentialité des usagers et respecter les personnes au travail. Le DT 3 rappelle les principes et contraintes à prendre en considération. Les recommandations attendues doivent être concrètes et adaptées à la situation décrite.

4.1 (1,5 point) 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.

4.2 (1,5 point) Proposez deux mesures de prévention ou d'aménagement organisationnel à examiner avec les agents et l'encadrement. Pour chaque mesure, indiquez quel élément de l'activité elle vise et quelle vérification serait nécessaire avant sa mise en place.

4.3 (1 point) Indiquez deux précautions concrètes à appliquer pour préserver la confidentialité et limiter les risques de réidentification dans les notes, le traitement et la restitution des observations.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : DESCRIPTION DU SITE, DE LA DEMANDE ET DES DONNÉES D'OBSERVATION

Le site reçoit les usagers sur rendez-vous et en accueil ponctuel. L'activité examinée est le premier contact, depuis l'accueil de la demande jusqu'à son orientation ou sa transmission. Douze séquences de trente minutes ont été observées auprès de trois agents, sur des plages horaires différentes, sans enregistrement audio ou vidéo. Les données ont été agrégées. La durée totale observée est $12 \times 30 = 360$ minutes.

Les catégories retenues sont : consultation et échange avec l'usager, saisie et consultation documentaire, coordination, interruption ou attente liée au fonctionnement du site. Elles sont exclusives dans le tableau agrégé et leur somme correspond à la durée totale. L'échantillon est limité à trois agents et à deux journées d'observation ; il n'est pas présenté comme représentatif de l'ensemble de l'activité annuelle.

Lors de la préparation de l'étude complémentaire, l'équipe pourra accéder au site pendant dix jours ouvrés, entre 9 h et 16 h. Deux observateurs pourront être mobilisés. Les entretiens éventuels ne devront pas retarder l'accueil ni être conduits en présence d'un usager sans accord adapté.

Données agrégées des douze séquences

Catégorie	Durée (min)	Nombre de séquences comportant au moins un événement de la catégorie
Consultation et échange avec l'usager	198	12
Saisie et consultation documentaire	72	11
Coordination avec un collègue ou un service	36	8
Interruption ou attente liée au fonctionnement du site	54	9
Total	360	12

Durées codées pendant les séquences observées. Les catégories sont descriptives.

Consignes de codage pour l'exercice

Code	Définition fournie
CONS	Échange lié à la demande de l'usager, y compris clarification et orientation.
DOC	Saisie, lecture ou consultation d'un document ou d'un outil informatique.
COOR	Échange de travail avec un collègue ou un autre service.
INT	Interruption ou attente attribuable à une contrainte de fonctionnement repérée par l'observateur.

Définitions opérationnelles utilisées pour produire les données du tableau.

DT 2 : REPÈRES POUR SITUER L'ANALYSE DANS LA PSYCHOLOGIE

Les appellations ci-dessous sont des repères de travail et ne constituent pas une liste exhaustive ni des frontières étanches entre spécialités. Une même activité peut être étudiée à plusieurs niveaux, en articulant la situation, les conduites, les interactions et les processus mobilisés.

Approches mobilisables pour analyser une activité humaine

Approche ou sous-discipline	Objet possible dans le cas	Exemple de question
Psychologie du travail et des organisations	Activité située, organisation du travail, coopération et contraintes	Comment les interruptions et les règles de fonctionnement influencent-elles l'enchaînement des tâches ?
Psychologie cognitive	Attention, traitement de l'information, mémoire et changements de tâche	Quelles demandes de traitement de l'information se présentent lors du passage de l'échange à la saisie ?
Psychologie sociale	Interactions, normes, rôles et relations entre personnes ou groupes	Comment les modalités d'orientation et de coordination sont-elles construites dans les échanges ?
Psychologie ergonomique	Relations entre activité, outils, environnement et organisation, dans une perspective d'adaptation des situations	Quels éléments de l'environnement ou des outils facilitent ou entravent l'activité observée ?

Repères conceptuels destinés à guider le raisonnement du candidat.

Distinctions utiles pour l'analyse

Notion	Repère pour l'épreuve
Activité	Ensemble situé de conduites et d'ajustements mobilisés pour réaliser une tâche dans des conditions données.
Tâche prescrite	Ce qui est demandé ou attendu par l'organisation, selon des consignes ou des objectifs.
Performance	Résultat obtenu au regard d'un critère défini ; un résultat ne décrit pas, à lui seul, les processus ni les contraintes de l'activité.
Donnée descriptive	Élément observé ou recueilli selon une méthode explicite ; son interprétation doit tenir compte du contexte et des limites du recueil.

Ces distinctions servent à éviter les inférences qui ne sont pas soutenues par les données.

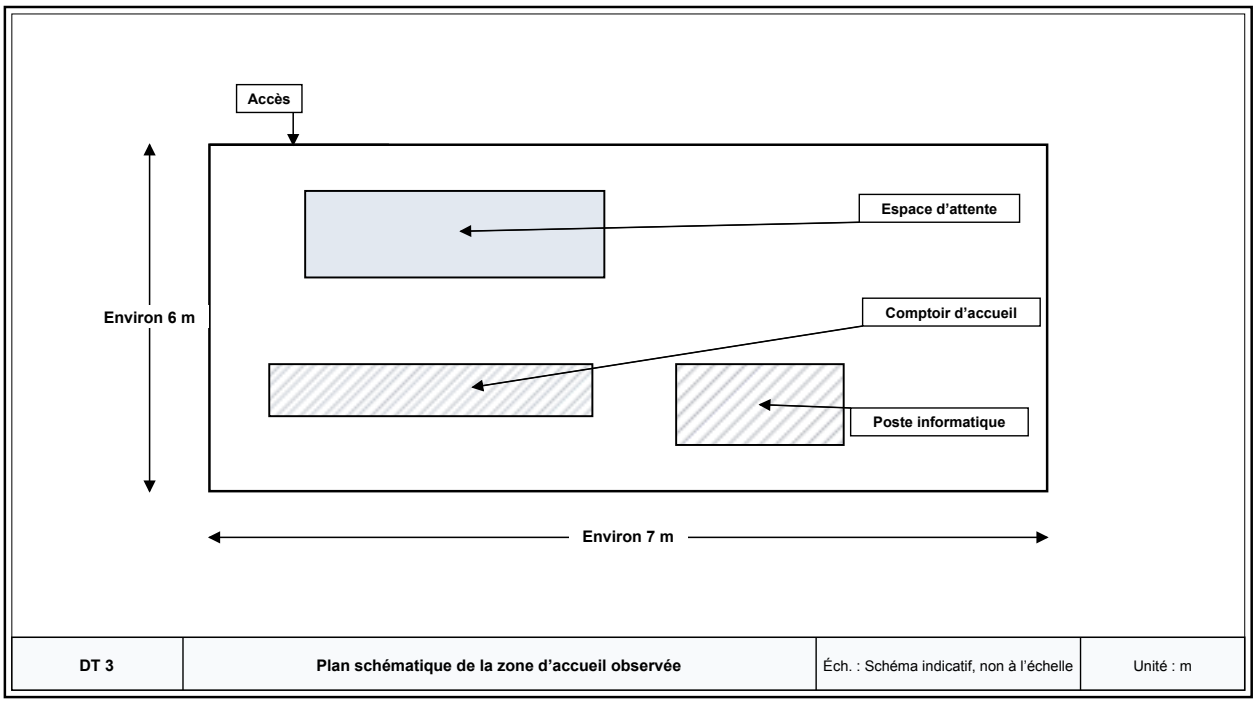
DT 3 : PLAN SIMPLIFIÉ DU POSTE ET REPÈRES ÉTHIQUES ET RÉGLEMENTAIRES

Le plan est schématique et sert uniquement à repérer des éléments de situation. Les dimensions sont indicatives et ne remplacent pas un relevé ergonomique. La zone d'accueil comporte un comptoir, un poste informatique, une porte d'accès et un espace d'attente. L'observation doit éviter la collecte de noms, de dossiers ou de détails permettant d'identifier un usager.

Principes à appliquer : définir une finalité et des données nécessaires ; limiter les informations recueillies ; informer les personnes concernées selon les procédures de l'organisme ; sécuriser les notes et maîtriser

leur accès ; définir une durée de conservation adaptée ; présenter les résultats de façon agrégée lorsque cela est possible. Le traitement de données personnelles relève du cadre applicable en matière de protection des données, notamment du RGPD et de la loi Informatique et Libertés. Le responsable du traitement et le délégué à la protection des données de l'organisme doivent être sollicités si le protocole implique des données personnelles.

Le Code du travail prévoit des obligations de prévention des risques professionnels pour l'employeur. L'analyse doit contribuer à l'examen de la situation de travail et ne peut, à elle seule, tenir lieu d'évaluation complète des risques. Les principes déontologiques de la profession de psychologue constituent un repère de conduite, notamment pour la confidentialité, le respect des personnes et la prudence dans l'interprétation.



Repérage des éléments de situation utiles à la préparation d'une observation. Les cotes sont indicatives.

Repères de conduite pour l'observation

Point de vigilance	Application au cas
Finalité	Décrire l'activité et les conditions de réalisation ; ne pas produire un classement individuel.
Minimisation	Ne pas relever de nom, de contenu détaillé de dossier ou d'information personnelle non nécessaire.
Information et accès	Définir avec l'organisme les modalités d'information, les personnes autorisées à accéder aux notes et les conditions d'observation.
Restitution	Privilégier des résultats agrégés et vérifier le risque d'identification indirecte dans les petits groupes.
Prévention	Examiner les contraintes de situation avec les agents et l'encadrement avant de proposer une modification de l'organisation.

À intégrer à la préparation et à la restitution de l'étude.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 2.4 et 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases prévues. Les réponses doivent distinguer les faits fournis, leur interprétation prudente et les éléments restant à vérifier.

Du constat à la question à vérifier

Constat descriptif issu du dossier	Interprétation prudente	Question ou donnée complémentaire à recueillir
.....	.....	.....

Une ligne complète est attendue à partir des données du DT 1.

Hypothèse et indicateur

Hypothèse de travail	Indicateur observable	Condition de vérification
.....	.....	.....

Formuler une hypothèse vérifiable sans la présenter comme une conclusion.

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 : Questions 3.1 et 4.1 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau pour préparer une observation descriptive. Les propositions doivent respecter la finalité de l'étude et les précautions indiquées dans le DT 3.

Éléments de protocole d'observation

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	.....
Question d'analyse associée au facteur	.....

Réponses attendues sous forme concise et opérationnelle.

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.