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 SCIENCES DU LANGAGE

SCIENCES DU LANGAGE

ÉPREUVE C10 : COMPRENDRE ET PARTICIPER AUX LIENS ENTRE SCIENCE DU LANGAGE ET SOCIÉTÉ

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
SCIENCES DU LANGAGE	3,0 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.

Le dossier technique et les documents réponses fournis avec le sujet sont autorisés. Aucun autre document n'est autorisé.

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 ET CONSIGNES GÉNÉRALES : MÉDIATHÈQUE DES RIVES, SITE D'ÉTUDE SITUÉ À VALMONT

La Médiathèque des Rives souhaite améliorer l'accueil des personnes qui rencontrent des difficultés à comprendre les informations affichées ou à échanger avec le personnel. Une équipe de sciences du langage a réalisé une enquête exploratoire auprès des usagers et des agents. Vous êtes chargé d'analyser les données disponibles, de formuler des conclusions proportionnées aux résultats et de proposer une démarche d'observation et d'action adaptée.

Le dossier décrit un cas d'étude construit pour cette épreuve. Toutes les données nécessaires figurent dans les documents techniques DT 1 à DT 3. Les modalités d'organisation de l'épreuve relèvent de l'établissement. Répondez aux questions dans l'ordre que vous souhaitez et justifiez vos calculs et vos choix. Le barème total est de 20 points.

PARTIE 1 : Analyser une situation de communication et son cadre social (6 points)

Décrire les enjeux, distinguer les faits des interprétations et mobiliser le cadre réglementaire

À partir du contexte et des documents DT 1 et DT 3, analysez les difficultés de communication signalées à la Médiathèque des Rives. Appuyez-vous sur des éléments précis du dossier. Toute interprétation doit être distinguée des données observées.

Situations de communication et indices disponibles

Situation	Indice fourni	Information qui reste à vérifier
Repérer les espaces et les services	Trois usagers sur les douze interrogés lors des observations disent ne pas avoir repéré le point d'accueil dès leur entrée.	La compréhension des panneaux par l'ensemble des usagers.
Demander une aide au personnel	Des agents rapportent des demandes reformulées ou répétées lors de certains échanges.	La fréquence de ces épisodes et les facteurs qui les déclenchent.
Comprendre les consignes écrites	Le questionnaire comporte des réponses sur la compréhension des consignes.	La compréhension effective en situation et les stratégies de réparation.

Synthèse des éléments recueillis dans le dossier

1.1 (2 points) Formulez la problématique sociolinguistique de l'étude en une question précise. Identifiez deux dimensions de la situation à prendre en compte parmi les usages langagiers, les supports écrits, l'organisation de l'espace, les répertoires linguistiques des usagers et les pratiques professionnelles. Justifiez brièvement chaque choix à partir du dossier.

1.2 (2 points) À partir du tableau de la partie 1, relevez deux faits observés et formulez, pour chacun, une interprétation possible qui ne soit pas présentée comme une certitude. Indiquez une donnée supplémentaire qui permettrait de tester l'une de ces interprétations.

1.3 (2 points) Proposez deux principes de conception pour rendre les informations de la médiathèque plus accessibles sans dévaloriser les langues et variétés linguistiques des usagers. Reliez votre réponse au cadre présenté dans le DT 3 et distinguez clairement ce qui relève d'une obligation ou d'un principe juridique de ce qui relève d'un choix de conception.

PARTIE 2 : Exploiter des données et construire une interprétation (8 points)

Calculer des proportions, comparer des résultats et discuter les limites d'une enquête

Utilisez les données du DT 2. Les répondants sont répartis en deux groupes selon qu'ils déclarent ou non avoir demandé une aide linguistique à la médiathèque au cours des trois derniers mois. Pour calculer une proportion, utilisez la formule $p = \frac{n}{N} \times 100$, où n est l'effectif concerné et N l'effectif du groupe étudié. Pour comparer deux proportions, exprimez leur écart en points de pourcentage.

Réponses au questionnaire selon la demande d'aide linguistique

Réponse à l'item « J'ai compris les indications écrites utiles à ma visite »	A demandé une aide linguistique	N'a pas demandé d'aide linguistique	Total
Oui, toujours ou le plus souvent	39	51	90
Parfois ou rarement	15	7	22
Jamais	6	2	8
Total	60	60	120

Effectifs observés. Les deux groupes comptent chacun 60 répondants.

Informations complémentaires sur le recueil

Indicateur	Valeur
Questionnaires exploitables	120
Personnes sollicitées pour le questionnaire	180
Observations d'interactions	12 séquences, soit 4 h 30 au total
Agents interrogés	6
Période de recueil	Deux semaines en avril

Données de terrain fournies dans le DT 2

2.1 (2 points) Calculez le taux de questionnaires exploitables parmi les personnes sollicitées. Présentez le calcul et arrondissez le résultat à une décimale. Expliquez ce que ce taux mesure et ce qu'il ne permet pas, à lui seul, de conclure.

2.2 (2 points) Dans chacun des deux groupes, calculez la proportion de répondants ayant répondu « parfois ou rarement » ou « jamais ». Présentez les deux calculs et leur écart en points de pourcentage, arrondi à une décimale.

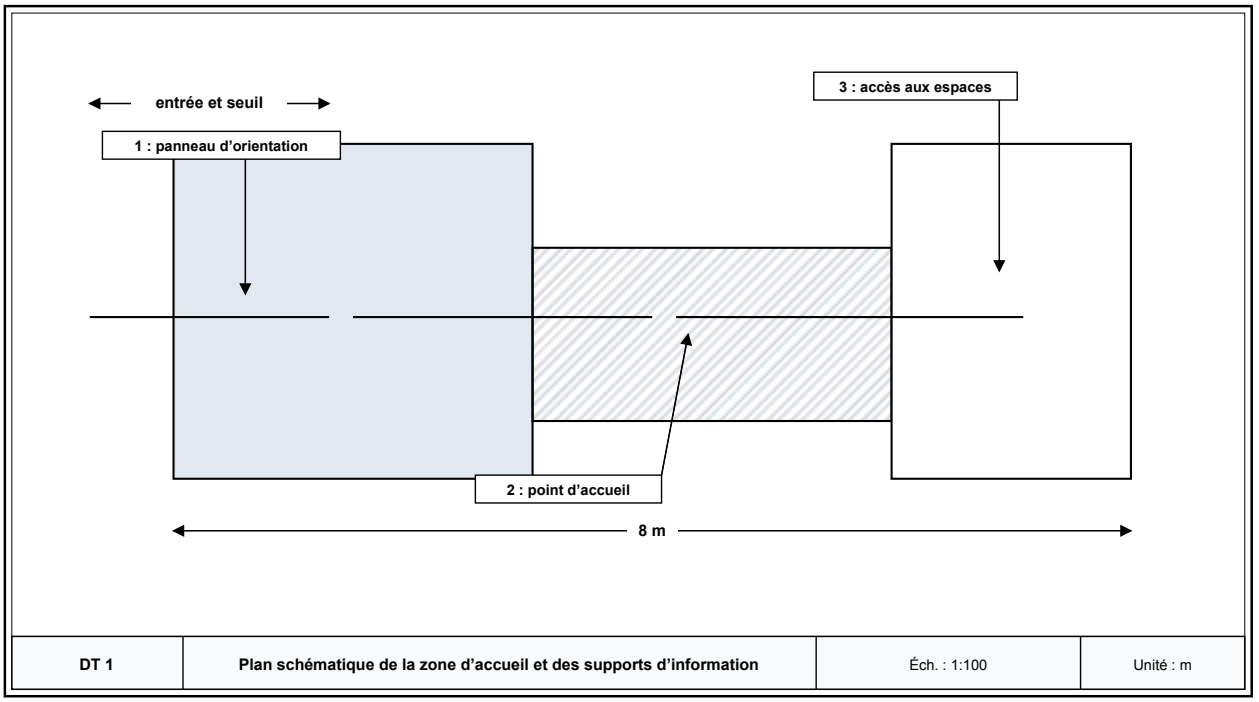
2.3 (2 points) Rédigez une interprétation des résultats de la question 2.2 en deux ou trois phrases. Vous indiquerez une association que les données permettent de décrire et expliquerez pourquoi elles ne suffisent pas à établir un lien de causalité entre la demande d'aide et la compréhension des indications.

2.4 (2 points) Indiquez deux limites du dispositif d'enquête décrites dans le DT 2. Pour chacune, proposez une amélioration concrète du recueil qui permettrait de mieux documenter les pratiques langagières ou les conditions de compréhension.

PARTIE 3 : Concevoir une démarche de recherche et une action argumentée (6 points)

Proposer un protocole faisable, éthique et utile à la collectivité

La médiathèque envisage une expérimentation de six semaines sur l'orientation à l'entrée et la compréhension des consignes. Vous devez proposer une démarche qui permette d'évaluer cette expérimentation sans réduire les compétences langagières des personnes à une seule langue ou à une catégorie supposée homogène.



Plan simplifié fourni pour situer les lieux d'observation. Les dimensions sont indicatives et servent à repérer les éléments du parcours.

3.1 (2 points) Proposez un protocole d'observation comparant la situation avant et pendant l'expérimentation de six semaines. Précisez le lieu ou les lieux à observer à l'aide du DT 1, au moins deux indicateurs observables, la manière de recueillir les données et un élément à maintenir comparable entre les deux périodes.

3.2 (2 points) Présentez deux précautions éthiques et méthodologiques à appliquer au recueil. Au moins une précaution doit concerner la protection des personnes et des données, et au moins une autre la prise en compte des répertoires linguistiques ou la prévention des biais d'observation.

3.3 (2 points) Rédigez une recommandation de 80 à 120 mots à destination de la responsable de la médiathèque. Elle doit proposer une action prioritaire, s'appuyer sur au moins un résultat chiffré du DT 2, nommer une limite de ce résultat et prévoir un moyen de vérifier les effets de l'action.

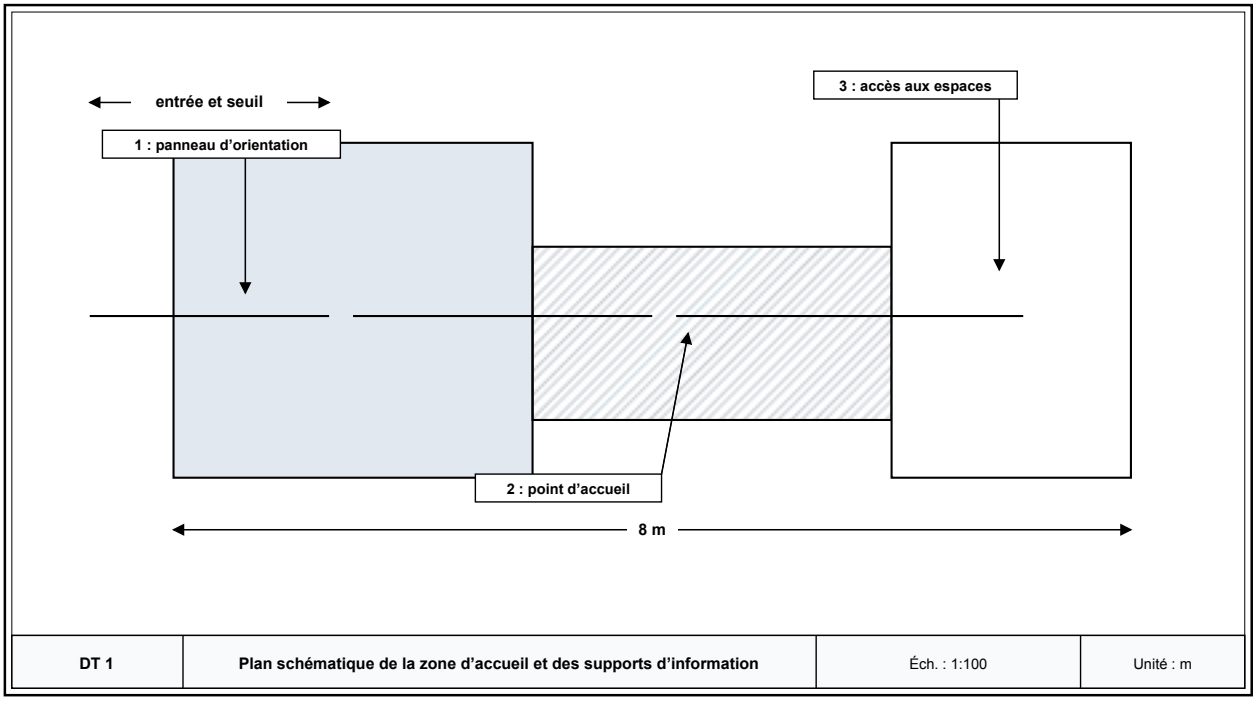
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN DE LA ZONE D'ACCUEIL ET DESCRIPTION DU PARCOURS USAGER

La zone étudiée comprend une entrée, un panneau d'orientation placé après le seuil, un point d'accueil central et un accès aux espaces de consultation. Le plan est schématique, orienté selon le parcours d'entrée vers les espaces. Les dimensions indiquées sont des repères de situation et non un relevé architectural destiné à des travaux. L'équipe a observé douze séquences d'interaction réparties sur quatre créneaux d'ouverture.

Lors de ces observations, trois personnes sur douze ont demandé où se trouvait le point d'accueil. Dans quatre séquences, un agent ou un usager a reformulé une indication. Ces occurrences sont descriptives du corpus observé et ne constituent pas des estimations de fréquence pour l'ensemble des visiteurs.



Vue de dessus. Les dimensions sont indicatives. Les numéros identifient les points de repère.

DT 2 : RÉSULTATS AGRÉGÉS DU QUESTIONNAIRE ET CONDITIONS DE RECUEIL

Un questionnaire anonyme a été proposé à 180 personnes rencontrées pendant deux semaines en avril. Cent vingt questionnaires sont exploitables. Le tableau présente les réponses à un item sur la compréhension des indications écrites, selon la réponse à une question portant sur une demande d'aide linguistique au cours des trois derniers mois. Chaque groupe comprend 60 répondants.

Le questionnaire ne demande pas aux personnes de déclarer une langue d'origine. Il ne comporte pas de mesure indépendante de la compréhension effective. Les résultats sont des effectifs de répondants et ne peuvent être généralisés sans précaution à l'ensemble des usagers de la médiathèque.

Réponses au questionnaire selon la demande d'aide linguistique

Réponse sur la compréhension des indications écrites	A demandé une aide linguistique	N'a pas demandé d'aide linguistique	Total
Oui, toujours ou le plus souvent	39	51	90
Parfois ou rarement	15	7	22
Jamais	6	2	8
Total	60	60	120

Effectifs observés, questionnaire anonyme, 120 réponses exploitables

Caractéristiques du recueil

Élément	Donnée
Questionnaires exploitables	120
Personnes sollicitées	180
Séquences d'observation	12
Durée cumulée des observations	4 h 30
Entretiens avec des agents	6
Période de recueil	Deux semaines en avril

Informations communiquées par l'équipe d'étude

DT 3 : REPÈRES MÉTHODOLOGIQUES, ÉTHIQUES ET JURIDIQUES

Prudence dans l'interprétation : une différence entre deux groupes décrit les réponses recueillies dans ces groupes. Elle ne démontre pas, à elle seule, qu'un facteur cause une différence. La sélection des répondants, la formulation des questions, les situations vécues et d'autres facteurs peuvent influer sur les réponses.

Observation des interactions : une grille peut distinguer les demandes initiales, les reformulations, les demandes de clarification et l'issue observable de l'échange. Une catégorie doit être définie avant le recueil afin que plusieurs observateurs puissent l'utiliser de façon cohérente. Les observations gagnent à être situées dans le temps, le lieu et le type de tâche.

Protection des personnes : le règlement général sur la protection des données impose notamment de définir une finalité, de limiter les données recueillies à ce qui est nécessaire, de protéger les données et de fournir une information adaptée aux personnes concernées. Le protocole doit éviter de collecter des informations identifiantes qui ne sont pas nécessaires à l'étude. Le consentement ou une autre base juridique appropriée doit être déterminé avec le responsable compétent avant tout recueil.

Langue et information au public : l'article 2 de la Constitution dispose que la langue de la République est le français. La loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française encadre notamment l'emploi du français dans les informations destinées au public. Des traductions ou supports complémentaires peuvent être envisagés dans le respect du cadre applicable. Le choix des langues, des

formulations et des supports doit être adapté aux usages constatés et ne doit pas être fondé sur des suppositions concernant les personnes.

Repères pour préparer une observation comparative

Élément	Exemple de définition opérationnelle
Unité observée	Une demande d'information depuis le premier tour de parole jusqu'à la clôture de l'échange.
Indicateur	Présence ou absence d'une demande de clarification après une indication.
Contexte	Lieu, créneau horaire, affluence et type d'information demandée.
Comparabilité	Observer les mêmes créneaux et utiliser la même grille avant et pendant l'expérimentation.
Protection	Ne pas inscrire de nom ni d'information directement identifiante dans la grille.

Éléments à définir avant le début du recueil

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 et 2.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau. Inscrivez les opérations, les résultats arrondis et l'unité attendue. Utilisez les espaces marqués « ... ».

Calcul des proportions à partir du DT 2

Calcul demandé	Opération	Résultat
Taux de questionnaires exploitables	.....	... %
Réponses « parfois ou rarement » ou « jamais » : groupe ayant demandé une aide	.....	... %
Réponses « parfois ou rarement » ou « jamais » : groupe n'ayant pas demandé d'aide	.....	... %
Écart entre les deux proportions	.....	... points de pourcentage

Compléter les cellules marquées « ... ».

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 3.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau en décrivant un protocole réalisable. Les réponses doivent préciser des indicateurs observables et des mesures concrètes de protection des personnes.

Fiche de préparation du protocole d'observation

Rubrique	Proposition du candidat
Lieu ou lieux observés en référence au DT 1	.....
Indicateur observable 1	.....
Indicateur observable 2	.....
Mode de recueil et unité d'observation	.....
Élément maintenu comparable avant et pendant l'expérimentation	.....
Précaution de protection des personnes et des données	.....
Précaution contre un biais d'observation ou de catégorisation	.....

Compléter les cellules marquées « ... ».

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.