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

ÉVALUATION DU BLOC RNCP38692BC08 : IDENTIFIER LA SPÉCIFICITÉ DES SITUATIONS DE COMMUNICATION ET S'Y ADAPTER

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
SCIENCES DU LANGAGE	3 (INDICATIF)

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé. L'usage de calculatrice avec mode examen actif est 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 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

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

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : MAISON DES DÉMARCHES DE VALMONT, VALMONT-SUR-RIVE

La Maison des démarches de Valmont est un service municipal d'accueil qui accompagne les habitants dans leurs démarches administratives et numériques. L'équipe prépare une séance d'information sur la prise de rendez-vous en ligne. Le public attendu comprend des personnes de différents âges, des usagers peu familiers des démarches numériques et des personnes utilisant plusieurs langues au quotidien.

Vous intervenez comme chargé ou chargée d'étude en sciences du langage. À partir des documents du dossier, vous analyserez des usages langagiers dans leur contexte, distinguerez les caractéristiques de productions orales et écrites, exploiterez des données linguistiques et proposerez une adaptation argumentée d'un message destiné au public.

Les documents sont fictifs et ont été constitués pour cette épreuve. Toute conclusion devra s'appuyer sur des éléments observables dans le dossier. Les propositions d'adaptation doivent préserver les informations pratiques et éviter de réduire les personnes à une catégorie linguistique ou sociale.

PARTIE 1 : Décrire la diversité des usages langagiers (5 points)

Variation, répertoire langagier et indices observables

À l'aide des documents DT 1 et DT 2, caractérisez les usages langagiers observés dans la situation d'accueil. Distinguez les faits attestés par le dossier des interprétations que vous pourriez en proposer.

Repères sur les participants et la situation

Élément	Donnée
Activité	Accueil sans rendez-vous et aide à la prise de rendez-vous en ligne
Participants	Une agente d'accueil et un habitant
Canal	Échange oral en face à face, puis consultation d'une affiche imprimée
Langues mentionnées par l'habitant	Français et arabe algérien

Données de contexte fournies par l'équipe de la Maison des démarches.

1.1 (2 points) Relevez et décrivez deux indices linguistiques distincts qui illustrent la diversité des usages dans l'extrait oral DT 2.1. Pour chacun, indiquez ce que l'indice permet d'observer et précisez une limite d'interprétation.

1.2 (3 points) À partir de DT 1 et DT 2, décrivez la situation de communication en précisant les rôles des participants, leurs objectifs, le canal et au moins deux éléments de contexte susceptibles d'influencer leurs choix langagiers. Appuyez chaque caractérisation sur une donnée du dossier.

PARTIE 2 : Analyser les données langagières en contexte (5 points)

Analyse de l'interaction et exploitation de données de corpus

Les extraits et le relevé de corpus figurent dans DT 2 et DT 3. Dans les calculs, indiquez la formule, les valeurs utilisées et le résultat arrondi au dixième de point de pourcentage lorsque cela est pertinent.

Relevé de deux formes d'adresse dans un corpus de 40 échanges

Forme observée	Occurrences	Total des échanges
Bonjour	28	40
Bonjour, monsieur ou madame	12	40

Comptages réalisés par l'équipe sur les ouvertures des échanges.

2.1 (2 points) Dans l'extrait oral DT 2.1, analysez la manière dont l'agente vérifie la compréhension et accompagne l'habitant. Relevez deux procédés précis et expliquez leur fonction dans cette interaction, en tenant compte de la relation entre les participants.

2.2 (3 points) À partir du tableau ci-dessus, calculez la proportion de chacune des deux formes d'adresse dans le corpus. Présentez les calculs sous la forme $p = \frac{n}{N} \times 100$. Comparez les résultats, puis indiquez une conclusion que ces données autorisent et une conclusion qu'elles ne permettent pas d'établir seules.

PARTIE 3 : Analyser et recueillir des matériaux linguistiques (5 points)

Discours oral, production écrite et constitution de données

Comparez l'extrait oral DT 2.1 et l'affiche écrite DT 2.2. Pour l'exploitation des matériaux, appuyez-vous sur les conventions de transcription et les catégories décrites dans DT 3.

Extraits à comparer

Matériau	Caractéristique saillante
DT 2.1, échange oral	Reformulations, hésitations et tours de parole
DT 2.2, affiche	Consignes brèves, impératif et informations organisées par étapes

Les extraits complets sont reproduits dans DT 2.

3.1 (2 points) Relevez deux différences entre l'extrait oral et l'affiche écrite concernant leur organisation ou leurs formes linguistiques. Pour chaque différence, reliez votre observation à la fonction du document ou à la situation dans laquelle il est utilisé.

3.2 (3 points) Proposez un protocole bref de recueil et d'annotation de cinq échanges supplémentaires comparables à DT 2.1. Précisez les données à recueillir, deux catégories d'annotation pertinentes issues de DT 3 et une précaution à prendre pour protéger les participants et préserver la qualité des données.

PARTIE 4 : Adapter une production à une situation de communication (5 points)

Choix discursifs, adaptation et réflexion métalinguistique

Vous devez préparer une version accessible du message de DT 2.2 pour une lecture à voix haute pendant un accueil collectif. Le message adapté doit conserver les étapes et les informations pratiques données dans le document, tout en tenant compte de la diversité des usagers.

Informations à préserver dans le message adapté

Information	Contenu à conserver
Accès	Le rendez-vous se prend sur le site valmont.fr ou à l'accueil.
Documents	Préparer une pièce d'identité et le justificatif demandé pour la démarche.
Aide	Un agent peut accompagner l'usager à l'accueil.
Délai	La confirmation du rendez-vous est envoyée par courriel.

Toutes les informations ci-dessous doivent rester exactes.

4.1 (3 points) Rédigez une version orale de 70 à 100 mots destinée à être prononcée par l'agente devant le public. Organisez les informations dans un ordre facilitant leur compréhension et utilisez des formulations adaptées sans supprimer ni modifier les informations du tableau. Vous pouvez ajouter une consigne de vérification de compréhension.

4.2 (2 points) Justifiez deux choix linguistiques effectués dans votre proposition. Pour chacun, reliez le choix à une caractéristique de la situation ou du public et indiquez comment vous vérifieriez, pendant l'échange, que le message a été compris sans présumer des compétences d'une personne à partir de son accent, de sa langue déclarée ou de son âge.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : SITUATION DE COMMUNICATION : ACCUEIL À LA MAISON DES DÉMARCHES

La scène se déroule un mardi matin, dans l'espace d'accueil de la Maison des démarches de Valmont. L'agente reçoit les personnes dans un espace partagé où d'autres usagers peuvent entendre une partie des échanges. L'habitant souhaite prendre un rendez-vous pour déposer un dossier. Il indique qu'il utilise le français et l'arabe algérien dans sa vie quotidienne et qu'il n'a pas utilisé le portail municipal auparavant. L'agente dispose d'un ordinateur et d'une affiche présentant les étapes de prise de rendez-vous.

L'objectif institutionnel est de permettre à l'usager d'obtenir une information exacte et d'effectuer la démarche. L'objectif de l'habitant est de comprendre les étapes et de savoir quels documents préparer. Le dossier ne fournit aucune information sur le niveau de maîtrise du français de l'habitant. Il ne faut donc pas le déduire de ses hésitations ou de la mention d'une autre langue.

DT 2 : MATÉRIAUX LANGAGIERS : TRANSCRIPTION ET AFFICHE

DT 2.1 : extrait d'un échange oral retranscrit

Agente : Bonjour. Vous souhaitez prendre un rendez-vous ?
Habitant : Oui, pour déposer le dossier. Je dois… enfin, je ne sais pas si je le fais sur le site ou ici.
Agente : Les deux possibilités existent. Si vous voulez, on peut regarder ensemble le site. Vous avez déjà créé un compte ?
Habitant : Non. Je ne sais pas trop où il faut commencer.
Agente : D'accord. Je vous montre la première étape. D'abord, vous choisissez la démarche. Ensuite, vous sélectionnez une date. Est-ce que je peux vous demander de me redire ce que vous ferez en premier ?
Habitant : Je choisis la démarche, puis la date.
Agente : C'est cela. Et si le site vous pose problème, vous pouvez revenir à l'accueil, nous vous aiderons.

DT 2.2 : texte de l'affiche consultée

PRENDRE RENDEZ-VOUS
1. Connectez-vous à valmont.fr.
2. Sélectionnez la démarche concernée.
3. Choisissez une date disponible.
4. Vérifiez votre adresse électronique pour recevoir la confirmation.

Préparez une pièce d'identité et le justificatif demandé pour votre démarche. Besoin d'aide ? Adressez-vous à l'accueil.

La transcription est une sélection d'un échange et ne constitue pas une observation représentative de tous les accueils. L'affiche est un document institutionnel écrit, conçu pour rester disponible à la consultation.

DT 3 : RELEVÉ DE CORPUS ET CONVENTIONS DE TRAVAIL

Le corpus de référence comprend 40 ouvertures d'échanges enregistrées avec l'accord des participants lors de permanences distinctes. Les enregistrements ont été transcrits, puis les deux premières formes d'adresse prononcées par l'agente ont été classées selon les catégories indiquées dans le tableau de la partie 2. Les catégories sont mutuellement exclusives dans ce relevé. Les données décrivent uniquement cet échantillon et cette situation.

Conventions de transcription : les étiquettes Agente et Habitant identifient les locuteurs ; les points de suspension signalent une interruption ou une hésitation audible ; la ponctuation organise la lecture et ne représente pas à elle seule une courbe mélodique. Les annotations peuvent porter sur les tours de parole, les reformulations, les questions de vérification et les formes d'adresse.

Pour recueillir de nouvelles données, informer les participants de l'objectif et des modalités de recueil, obtenir leur accord, limiter les informations personnelles enregistrées et retirer les éléments directement identifiants lors de la transcription. Ne pas corriger les formes observées dans la transcription ; distinguer les paroles effectivement produites des commentaires de l'analyste.

Catégories d'annotation proposées

Catégorie	Définition de travail	Exemple tiré de DT 2.1
Reformulation	Nouvelle formulation d'une information déjà exprimée ou comprise	Les deux possibilités existent.
Question de vérification	Question qui sollicite une reformulation ou une confirmation de compréhension	Est-ce que je peux vous demander de me redire ce que vous ferez en premier ?
Tour de parole	Contribution d'un locuteur entre deux changements de locuteur	Une intervention de l'Agente ou de l'Habitant
Forme d'adresse	Forme utilisée pour ouvrir l'échange ou désigner l'interlocuteur	Bonjour

Catégories disponibles pour le protocole de la question 3.2.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.1, 1.2 et 3.2 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau en indiquant les éléments demandés. Vous pouvez développer vos réponses dans les cases prévues ou joindre une feuille portant clairement le numéro de la question.

Relevé d'indices et protocole de recueil

Question	Élément observé ou prévu	Interprétation ou fonction	Limite ou précaution
1.1 : indice 1	.....	.....	.....
1.1 : indice 2	.....	.....	.....
3.2 : donnée et annotation	.....	.....	.....

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 2.2 et 4.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les calculs et le tableau. Pour la question 4.2, indiquez les choix effectivement présents dans votre message adapté.

Calcul des proportions et justification des adaptations

Élément	Calcul ou choix effectué	Résultat ou justification
Proportion de Bonjour	.....	.....
Proportion de Bonjour, monsieur ou madame	.....	.....
Choix linguistique 1	.....	.....
Choix linguistique 2	.....	.....

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.