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

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

**CARRIÈRES SOCIALES**

# ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE C1 : CONCEVOIR DES INTERVENTIONS

SESSION 2026

Durée : 3 heures

| SPÉCIALITÉ / UNITÉ | COEFF |
|---|---|
| CARRIÈRES SOCIALES | AUCUN COEFFICIENT NATIONAL PROPRE À UNE ÉPREUVE ÉCRITE C1. LE COEFFICIENT RELÈVE DES MODALITÉS DE CONTRÔLE DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES DE L'ÉTABLISSEMENT. |

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.**

**Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet. Calculatrice autorisée selon la consigne ci-dessus.**

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

Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.

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

# DOSSIER SUJET

## MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES : MAISON DES HABITANTS DES TILLEULS, TERRITOIRE FICTIF DE VAL-DES-RIVES

**Cadre de l'évaluation :** le référentiel national du BUT Carrières Sociales définit la compétence C1 « Concevoir des interventions », mais ne prévoit pas d'épreuve écrite nationale commune, de durée nationale ni de coefficient national propre à cette compétence. Le présent sujet constitue un cadre d'évaluation organisé localement ; sa durée et ses modalités doivent être validées par l'établissement.

Vous intervenez comme chargé ou chargée de projet au sein de la Maison des habitants des Tilleuls, équipement municipal du territoire fictif de Val-des-Rives. L'équipe souhaite concevoir une intervention favorisant l'accès aux droits et le lien social des habitants qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches administratives numériques.

À partir des documents DT 1 à DT 3, vous devez analyser la situation, établir un diagnostic argumenté, proposer une intervention réalisable et préciser ses modalités de mise en œuvre, de suivi et de prévention des risques. Les données du dossier sont celles du cas d'étude. Les propositions doivent respecter la confidentialité, le libre choix des personnes et la diversité des situations.

Les quatre parties sont notées sur 20 points. La qualité de l'argumentation, la cohérence entre diagnostic et proposition, ainsi que l'utilisation précise des données fournies sont prises en compte.

## PARTIE 1 : Analyser le contexte et cadrer la demande (5 points)

***Repérage des enjeux, des acteurs et des contraintes***

À partir des documents DT 1 et DT 3, distinguez la demande formulée par l'équipe des besoins repérables dans le contexte. Vous pouvez mobiliser les informations spatiales, organisationnelles et partenariales du dossier.

**Repères de cadrage du projet**

| Élément à examiner | Donnée fournie | Conséquence pour la conception |
|---|---|---|
| Public concerné | Habitants du quartier des Tilleuls, avec des niveaux variés d'autonomie numérique | À analyser par le candidat |
| Lieu disponible | Salle polyvalente de 8 m × 6 m, capacité maximale fixée à 12 personnes assises | À analyser par le candidat |
| Ressources humaines | Un professionnel référent, un médiateur numérique et des bénévoles mobilisables selon disponibilité | À analyser par le candidat |
| Partenaires identifiés | Centre communal d'action sociale, médiathèque, association d'accès aux droits | À analyser par le candidat |

*Données issues du cas d'étude, documents DT 1 et DT 3.*

**1.1** (2 points) Formulez la problématique d'intervention en distinguant la demande initiale de l'équipe, le problème social auquel elle répond et les besoins que les données disponibles permettent de repérer. Appuyez votre réponse sur au moins deux éléments précis du dossier.

**1.2** (1,5 point) Identifiez trois acteurs ou catégories d'acteurs concernés par l'intervention. Pour chacun, précisez un rôle possible et un point de vigilance relatif à sa participation.

**1.3** (1,5 point) Présentez deux contraintes concrètes de conception relevées dans les documents et expliquez leur incidence sur le format ou l'organisation de l'intervention.

## PARTIE 2 : Construire un diagnostic à partir des données (5 points)

***Analyse documentaire et interprétation de données quantitatives et qualitatives***

Utilisez les données de DT 2. Les réponses au questionnaire peuvent se recouper : une même personne a pu signaler plusieurs difficultés. Le questionnaire a été rempli par 80 répondants et ne constitue pas un échantillon représentatif de l'ensemble des habitants.

**Résultats du questionnaire local**

| Difficulté déclarée | Nombre de répondants | Part des répondants |
|---|---|---|
| Effectuer une démarche administrative en ligne | 52 | 65 % |
| Comprendre les courriers ou pièces demandées | 39 | 48,75 % |
| Accéder à un équipement ou à une connexion | 24 | 30 % |
| Demander de l'aide sans crainte de jugement | 31 | 38,75 % |
| Souhaiter un accompagnement individuel | 46 | 57,5 % |

*Questionnaire exploratoire réalisé auprès de 80 répondants.*

**2.1** (2 points) Calculez le pourcentage de répondants déclarant des difficultés à effectuer une démarche administrative en ligne, en indiquant votre calcul. Comparez ce résultat à celui des répondants souhaitant un accompagnement individuel. Interprétez cette comparaison sans généraliser les résultats à toute la population du quartier.

**2.2** (1,5 point) Rédigez un diagnostic synthétique en distinguant au moins deux besoins exprimés ou repérés et une limite méthodologique des données. Mobilisez une donnée chiffrée et une information qualitative de DT 2.

**2.3** (1,5 point) Proposez une question d'investigation complémentaire permettant de mieux comprendre les situations des habitants. Précisez une méthode de recueil adaptée, le public à solliciter et une précaution à prendre pour limiter les biais ou préserver la participation libre.

## PARTIE 3 : Concevoir une intervention cohérente et réalisable (5 points)

***Objectifs, modalités, ressources et partenariat***

La Maison des habitants envisage un cycle pilote de quatre semaines. Le budget maximal disponible est de 600 euros. Les ressources et coûts indicatifs figurent en DT 2 et DT 3. Votre proposition doit être cohérente avec le diagnostic, les contraintes de capacité et le principe d'un accompagnement qui ne se substitue pas aux personnes dans leurs démarches.

**Ressources et coûts unitaires disponibles**

| Ressource | Coût unitaire | Disponibilité ou limite |
|---|---|---|
| Intervenant médiateur numérique | 28 € par heure | Maximum de 12 heures sur le cycle |
| Interprétariat sur réservation | 45 € par heure | Maximum de 3 heures sur le cycle |
| Impressions en gros caractères et supports papier | 0,20 € par page | Estimation à établir selon le nombre de pages |
| Collation pour une séance collective | 18 € par séance | Maximum de 4 séances |
| Salle polyvalente et matériel informatique | 0 € | Mise à disposition par la Maison des habitants |

*Enveloppe maximale du cycle pilote : 600 euros.*

**3.1** (2 points) Formulez un objectif général et deux objectifs opérationnels évaluables pour le cycle pilote. Pour chaque objectif opérationnel, indiquez un indicateur observable et une modalité de recueil des résultats.

**3.2** (2 points) Proposez une organisation du cycle sur quatre semaines : formats des séances, durée, taille des groupes ou modalités de rendez-vous, rôle des intervenants et place laissée au choix des habitants. Justifiez vos choix à partir des besoins et contraintes du dossier.

**3.3** (1 point) Établissez un budget prévisionnel chiffré respectant l'enveloppe maximale de 600 euros. Indiquez les quantités retenues, les calculs et le montant total. Vous pouvez utiliser la relation coût total = somme des coûts unitaires multipliés par les quantités.

## PARTIE 4 : Préparer la mise en œuvre, l'évaluation et les points de vigilance (5 points)

***Planification, participation, confidentialité et ajustement***

La proposition doit pouvoir être présentée à l'équipe et discutée avec des habitants. Les données personnelles ne doivent pas être recueillies au-delà de ce qui est nécessaire à l'organisation et à l'évaluation de l'action. Les documents DT 1 et DT 3 précisent les ressources, les règles de fonctionnement du site et les points de vigilance fournis pour le cas.

**Trame de préparation et de suivi**

| Étape | Échéance indicative | Responsable | Trace ou indicateur |
|---|---|---|---|
| Préparation et information des habitants | Semaine 1 | ..... | ..... |
| Réalisation du cycle pilote | Semaines 2 à 5 | ..... | ..... |
| Bilan et décision d'ajustement | Semaine 6 | ..... | ..... |

*À compléter dans le document réponse DR 2.*

**4.1** (1,5 point) Repérez trois points de vigilance pour la mise en œuvre, dont au moins un relatif à la confidentialité ou aux données personnelles et un relatif à l'accueil d'un public aux besoins divers. Pour chacun, proposez une mesure de prévention adaptée.

**4.2** (1,5 point) Décrivez comment associer les habitants à la préparation ou à l'ajustement de l'intervention sans rendre leur participation obligatoire. Précisez une modalité concrète de recueil de leur avis et la manière dont l'équipe en tiendra compte.

**4.3** (2 points) Complétez la trame du document réponse DR 2 et indiquez deux critères permettant, à l'issue du cycle, de décider de maintenir, modifier ou interrompre une modalité de l'intervention. Justifiez la pertinence de ces critères au regard des objectifs formulés en 3.1.

# DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

## **DT 1** : SITE D'INTERVENTION, ESPACES ET CONDITIONS D'ACCUEIL

La Maison des habitants des Tilleuls est un équipement fictif ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 18 h. La salle polyvalente mesure 8 m × 6 m et peut accueillir au maximum 12 personnes assises. Elle dispose de six ordinateurs portables, d'une connexion internet, d'une imprimante et d'un espace permettant un entretien confidentiel. Le site est desservi par une ligne de bus toutes les 30 minutes en journée. L'entrée principale comporte un accès de plain-pied. Le plan ci-dessous est schématique et sert uniquement à préparer l'accueil et l'organisation de l'activité.

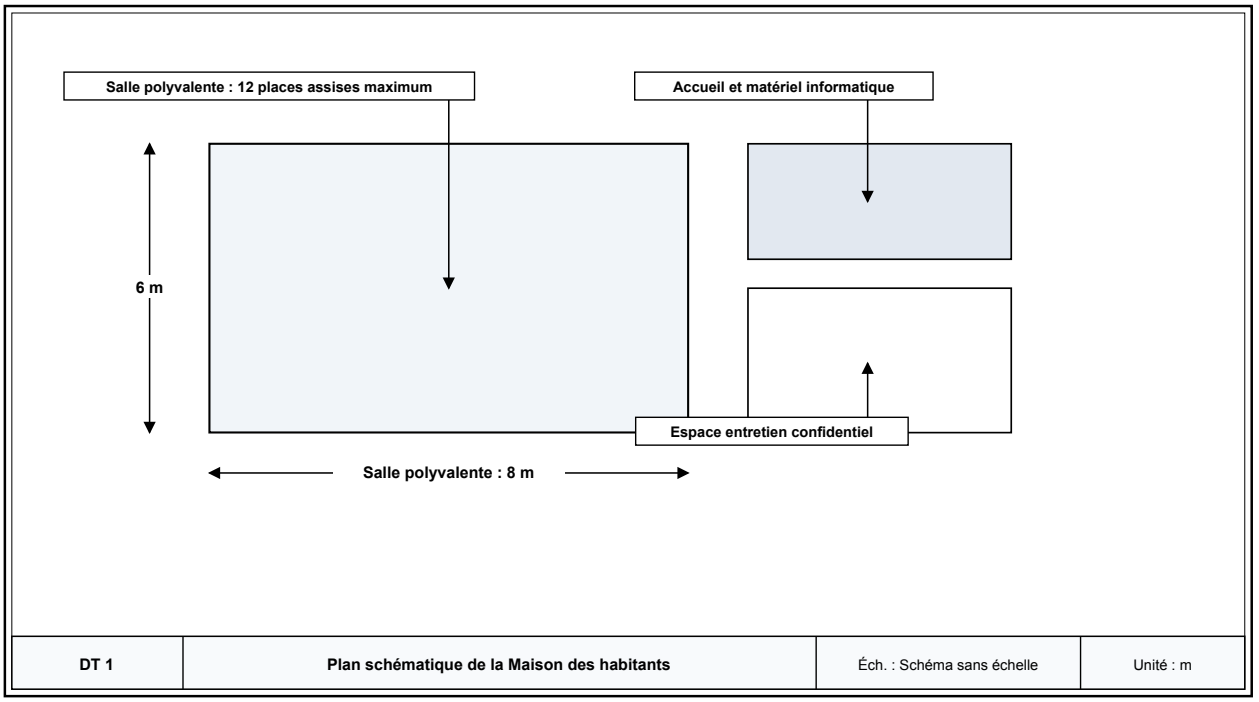



*Schéma indicatif, non destiné à des travaux. Dimensions réelles précisées dans le texte du document.*

### Capacités matérielles du site

| Ressource | Quantité ou capacité | Condition d'utilisation |
|---|---|---|
| Ordinateurs portables | 6 | Réservation préalable auprès de l'accueil |
| Places assises en salle polyvalente | 12 | Ne pas dépasser la capacité annoncée |
| Espace d'entretien confidentiel | 1 espace | Réservable selon les disponibilités du site |
| Connexion internet et imprimante | 1 connexion et 1 imprimante | Utilisation accompagnée selon les besoins |

*Informations communiquées par l'équipe de la Maison des habitants.*

## **DT 2** : ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC ET RESSOURCES BUDGÉTAIRES

Un questionnaire exploratoire a été proposé aux habitants fréquentant l'équipement. Il a recueilli 80 réponses. La participation était volontaire et le questionnaire n'a pas été diffusé à l'ensemble des habitants

du quartier. Les réponses portant sur les difficultés pouvaient être multiples. Lors de trois échanges informels, des habitants ont notamment exprimé la crainte de « faire une erreur » dans une démarche en ligne, le souhait de pouvoir poser des questions sans être pressés et le besoin de comprendre les documents avant de les transmettre. Ces propos sont des éléments qualitatifs exploratoires, et non des résultats représentatifs.

Ressources budgétaires : le budget maximal disponible pour le cycle pilote est de 600 euros. Un médiateur numérique peut intervenir jusqu'à 12 heures au tarif de 28 euros par heure. Un service d'interprétariat peut être réservé jusqu'à 3 heures au tarif de 45 euros par heure. Les impressions coûtent 0,20 euro par page. Une collation coûte 18 euros par séance, pour un maximum de quatre séances. La salle et le matériel informatique sont mis à disposition sans facturation dans le cadre de ce projet.

**Données quantitatives du questionnaire exploratoire**

| Indicateur | Effectif | Pourcentage fourni |
|---|---|---|
| Difficultés à effectuer une démarche administrative en ligne | 52 | 65 % |
| Difficultés à comprendre les courriers ou pièces demandées | 39 | 48,75 % |
| Difficultés d'accès à un équipement ou à une connexion | 24 | 30 % |
| Crainte de demander de l'aide ou d'être jugé | 31 | 38,75 % |
| Souhait d'un accompagnement individuel | 46 | 57,5 % |

*Effectif total : 80 répondants. Les catégories ne sont pas exclusives.*

**Éléments qualitatifs rapportés lors des échanges**

| Propos ou observation | Enjeu possible à explorer |
|---|---|
| « J'ai peur de faire une erreur et de bloquer mon dossier. » | Confiance, compréhension des étapes et droit à l'erreur |
| « J'aimerais pouvoir poser mes questions sans être pressé. » | Rythme, disponibilité et choix entre collectif et individuel |
| « Je veux comprendre le document avant de l'envoyer. » | Autonomie, explicitation et accompagnement non substitutif |

*Synthèse anonymisée de trois échanges informels.*

## **DT 3** : ACTEURS, PRINCIPES D'INTERVENTION ET POINTS DE VIGILANCE

Acteurs repérés par l'équipe : le professionnel référent de la Maison des habitants assure la coordination et l'accueil ; le médiateur numérique accompagne les démarches et les apprentissages ; le centre communal d'action sociale peut informer les habitants et orienter les situations relevant de ses missions ; la médiathèque peut relayer l'information et contribuer à l'accès aux équipements ; une association d'accès aux droits peut apporter une information spécialisée. La disponibilité effective des partenaires doit être vérifiée avant de présenter le calendrier comme définitif.

Principes de travail communiqués pour le cas : expliquer aux personnes les objectifs de l'action et l'usage des informations recueillies ; ne demander que les informations nécessaires ; ne pas conserver de mots de

passe ni réaliser une démarche à la place d'une personne sans son accord éclairé ; permettre aux participants de refuser une activité ou de demander un entretien individuel ; éviter toute diffusion nominative de situations personnelles lors des échanges collectifs ; vérifier les conditions d'accueil et les disponibilités du site avant chaque séance. Les éventuelles obligations réglementaires applicables doivent être confirmées par la structure responsable avant la mise en œuvre.

**Cartographie initiale des acteurs**

| Acteur | Contribution envisageable | Vérification ou vigilance |
|---|---|---|
| Maison des habitants | Coordination, accueil, réservation des espaces | Confirmer les disponibilités et les modalités d'inscription |
| Médiateur numérique | Accompagnement des démarches et appui à l'apprentissage | Clarifier le rôle et le temps d'intervention disponible |
| Centre communal d'action sociale | Information et orientation selon les situations | Définir les limites de l'orientation et le circuit de contact |
| Médiathèque | Relais d'information et accès éventuel aux ressources numériques | Vérifier les créneaux et les conditions de mise à disposition |
| Association d'accès aux droits | Information spécialisée ou orientation vers un interlocuteur compétent | Confirmer l'accord de partenariat et les coordonnées à jour |

*Rôles envisagés à valider avec les personnes et structures concernées.*

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DR 1** : Document réponse à rendre avec la copie : diagnostic et budget prévisionnel

**À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases indiquées par « ... ». Vous pouvez ajouter des lignes si nécessaire. Les réponses doivent rester cohérentes avec les données du dossier et distinguer les constats des hypothèses.

### Synthèse du diagnostic

| Élément | Constat appuyé sur le dossier | Conséquence pour la conception |
|---|---|---|
| Demande initiale | ..... | ..... |
| Besoin repéré 1 | ..... | ..... |
| Besoin repéré 2 | ..... | ..... |
| Limite des données disponibles | ..... | ..... |

*À compléter par le candidat pour les questions 1.1 et 2.2.*

### Budget prévisionnel du cycle pilote

| Dépense | Quantité retenue | Calcul | Montant |
|---|---|---|---|
| Médiateur numérique | ..... | ..... | ..... |
| Interprétariat | ..... | ..... | ..... |
| Impressions | ..... | ..... | ..... |
| Collations | ..... | ..... | ..... |
| Total | ..... | ..... | ..... |

*Budget maximal : 600 euros. Indiquer les calculs et les montants.*

**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 : planification et suivi de l'intervention

**À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez directement le tableau. Indiquez des modalités réalisables et des indicateurs observables. Les échéances sont indicatives et peuvent être adaptées si votre proposition reste compatible avec le cycle pilote de quatre semaines.

### Tableau de préparation, réalisation et évaluation

| Étape ou séance | Objectif visé | Modalité et public | Responsable ou partenaire | Indicateur ou trace |
|---|---|---|---|---|
| Information et préparation | ..... | ..... | ..... | ..... |
| Séance ou rendez-vous 1 | ..... | ..... | ..... | ..... |
| Séance ou rendez-vous 2 | ..... | ..... | ..... | ..... |
| Bilan et ajustement | ..... | ..... | ..... | ..... |

*À compléter pour les questions 3.1, 3.2 et 4.3.*

### Points de vigilance et mesures de prévention

| Point de vigilance | Risque ou difficulté possible | Mesure de prévention |
|---|---|---|
| ..... | ..... | ..... |
| ..... | ..... | ..... |
| ..... | ..... | ..... |

*À compléter pour la question 4.1.*

**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.