COMPRENDRE · S'ENTRAÎNER · REPRENDRE

Raisonner dans une mise en situation

Des explications, des applications et des corrections pour préparer votre concours.

AAE Intérieur, examen professionnel B vers A, session 2027 : début des oraux au 7 décembre 2026 confirmé sur la page ministérielle le 2 novembre. Calendrier et repères du coach uniquement ; RAEP du 9 novembre conservé.

Ce document conserve la version indiquée en pied de page. Les exercices sont des créations pédagogiques, distinctes des annales officielles. Consultez la notice de votre session pour ses règles et ses échéances.

Préparation de l'oral · 15 min

Raisonner dans une mise en situation

Le jury doit comprendre votre analyse, votre décision et la façon dont vous la mettriez en œuvre.

À la fin de cette fiche

- Faire évoluer la réponse quand un fait change.
- Appliquer la méthode à une situation nouvelle et justifier les choix.

Commencer par les faits

Une mise en situation contient souvent une tension : urgence et qualité, accueil et sécurité, autonomie et hiérarchie. Écoutez jusqu'au bout. Distinguez les faits donnés, les informations manquantes et ce qui relève de votre rôle. Ne cherchez pas uniquement un mot-clé à réciter : une réponse doit traiter la situation concrète.

Une trame de raisonnement

Méthode éditoriale : clarifier, identifier les principes utiles, agir dans son périmètre, solliciter l'interlocuteur compétent et suivre les suites. Cette trame ne dicte pas une solution unique. S'il y a un danger immédiat, la protection des personnes prime dans l'organisation de la réponse. Sinon, expliquez ce que vous vérifiez avant de décider et pourquoi.

Exemple fictif

Deux demandes urgentes arrivent au même moment, alors qu'un collègue est absent. Dire « je fais tout » ne décrit pas une organisation. Vous pouvez vérifier les échéances et conséquences, identifier ce qui peut être pris en charge, informer le responsable du risque et proposer une priorité argumentée. Vous n'inventez pas un délai légal ni un pouvoir de décision que vous ne détenez pas.

À vous de jouer

Un usager vous demande une réponse que vous ne connaissez pas et s'impatiente. Formulez une réponse orale avec : reconnaissance du besoin, vérification de l'information, relais utile et suite concrète. Aucun délai précis n'est fourni dans ce scénario.

Correction et relance

Proposition de démarche : « Je comprends que vous avez besoin d'une réponse fiable. Je vérifie la procédure ou contacte le service compétent. Je vous explique ensuite la suite et les modalités de retour que je peux réellement garantir. » Ne promettez pas arbitrairement une réponse dans l'heure. Relance d'entraînement : que faites-vous si l'interlocuteur est indisponible ? Répondez dans le cadre de vos procédures, en explicitant l'incertitude plutôt qu'en inventant une règle.

Faire évoluer la réponse quand un fait change

Une bonne conduite à tenir dépend des faits. Après votre première réponse, modifiez une contrainte : supérieur absent, risque plus grave, interlocuteur non habilité, délai confirmé. Demandez-vous quelle action change et laquelle reste nécessaire. Ce travail évite les réponses automatiques comme « j'en parle à mon chef » sans action immédiate. L'alerte ne remplace ni la protection d'une personne exposée ni les gestes conservatoires qui relèvent effectivement de votre rôle.

À vous de jouer · approfondissement

Un usager s'impatiente au guichet ; puis la relance précise qu'il menace physiquement un agent. Qu'est-ce qui change dans votre ordre d'action ? Répondez sans inventer une technique d'intervention physique.

Correction · raisonnement attendu

Dans la première situation, écoute, clarification, information fiable et relais organisent la réponse. Avec une menace physique, la sécurité devient prioritaire : mettre à distance selon les possibilités, solliciter les dispositifs d'alerte ou de secours adaptés et appliquer les consignes du site. Informer ensuite la hiérarchie et tracer les faits. N'annoncez pas une maîtrise physique que votre rôle et votre formation ne permettent pas.

Vérifier votre réponse

Vous adaptez la priorité à la gravité nouvelle et précisez ce qui relève de vous ou d'un relais.

À retenir

• Séparer faits, inconnues et hypothèses.

• Justifier les priorités et son périmètre d'action.

• Prévoir une suite concrète.

Vérifiez vos connaissances

1. Deux demandes sont dites urgentes. Que faut-il d'abord clarifier ?

A. Laquelle provient de la personne la plus insistante

B. Laquelle permet de montrer le plus d'autorité

C. Laquelle ressemble le plus à un exemple appris

D. Leurs échéances, conséquences et contraintes réelles

Correction : D
L'urgence doit être analysée. Le volume de la demande ou l'insistance ne remplace pas ses conséquences concrètes.

2. Vous ignorez une règle demandée par le jury. Quelle réponse est la plus professionnelle ?

A. Dire ce que vous savez et préciser comment vous vérifieriez le point incertain

B. Citer un numéro d'article plausible

C. Affirmer que la règle n'existe pas

D. Inventer une procédure conforme à votre intuition

Correction : A
Reconnaître une limite avec une démarche de vérification est plus fiable qu'une fausse précision. Le raisonnement peut rester explicite.

3. Pourquoi préciser son périmètre d'action ?

A. Pour limiter sa réponse à ce que l'on fait dans son poste actuel

B. Pour distinguer ce que l'on peut faire de ce qui nécessite une validation ou un relais

C. Pour réserver toute décision à la hiérarchie, même dans son champ autorisé

D. Pour annoncer une solution avant de vérifier qui a qualité pour la décider

Correction : B
Le périmètre clarifie les responsabilités. Il permet d'agir utilement sans usurper une décision ni tout déléguer.

4. Dans une réponse à un usager, quel engagement faut-il éviter ?

A. Une explication des prochaines étapes connues

B. Une orientation vers le service compétent

C. Un délai précis que l'on n'a pas vérifié et ne peut pas garantir

D. La reformulation du besoin exprimé

Correction : C
Un engagement non maîtrisé crée une attente trompeuse. Une suite claire peut être donnée sans inventer un délai.

Références

Académie d'Orléans-Tours — rapport de jury SA classe normale, session 2025 (observations locales, grille indicative)
www.ac-orleans-tours.fr

Légifrance — CGFP, obligations générales, articles L121-1 à L121-11
www.legifrance.gouv.fr