CAP (Agent de prévention et de médiation)

CORRIGÉ NON OFFICIEL

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle. Elle peut contenir des erreurs et ne remplace ni le corrigé ni le barème officiels de l'examen.

Les sujets officiels des sessions passées et nos sujets d'entraînement sont classés sur https://capapm.fr/annales-sujets-et-corriges

Document mis en ligne par FormaV®. Reproduction ou diffusion sans autorisation interdite.

CAP agent de prévention et de médiation — Sujet blanc

Entraînement original · aucune session d’examen

Code sujet **Code pédagogique blanc-cap-apm-50034002** Durée indicative : 120 min

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel. Les attendus d’une réalisation pratique décrivent une démarche et des critères de contrôle ; ils ne remplacent pas une prestation en atelier.

Se repérer dans le corrigé

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — préparer l’accueil et une animation de quartier
7 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — observer, prévenir et transmettre un incident de site
8 réponses • PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7, PDF source, p. 8

« PDF source » désigne la page physique du fichier. Quand le pied de page est lisible, le numéro imprimé est indiqué entre parenthèses. Chaque réponse rappelle la consigne, explique la démarche et donne le résultat.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étude 1

20.0 points

Étude professionnelle 1 — préparer l'accueil et une animation de quartier

Question 1.1.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 6

> Une participante demande où elle peut obtenir de l'aide pour comprendre un formulaire. À partir de D1, indiquez le service adapté, ses deux plages d'ouverture et le contact interne à lui communiquer.

La demande porte sur la compréhension d'un formulaire : la ressource adaptée est le **Point démarches de la Maison de quartier**. Il aide à repérer un formulaire et à comprendre une liste de pièces, tout en laissant la personne responsable de ses démarches. Je communique les horaires indiqués dans D1 et le contact interne, sans laisser entendre que le service est ouvert le lundi.

RÉPONSE À RETENIR

Service : Point démarches de la Maison de quartier.
Ouverture : mardi, de 9 h à 12 h ; jeudi, de 14 h à 17 h. L'accueil se fait sans rendez-vous, dans la limite des places.
Contact : accueil, poste 21.

Question 1.2.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> À partir des données de D2, calculez le nombre maximal de places encore disponibles en tenant compte de la capacité de 24 personnes, des 17 inscrits et des 2 membres de l'équipe. Présentez l'opération et l'unité.

La capacité de 24 personnes comprend les participants et les deux membres de l'équipe. Je soustrais donc de la capacité les 17 personnes déjà inscrites et les 2 membres de l'équipe : 24 − 17 − 2 = 5. Ce calcul traite les 17 inscriptions comme des places réservées ; le sujet ne précise pas si toutes les personnes inscrites seront effectivement présentes.

RÉPONSE À RETENIR

5 places au maximum restent disponibles pour d'autres participants, sur la base des inscriptions indiquées et en tenant compte des deux membres de l'équipe.

Question 1.3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Calculez le coût des 20 pochettes disponibles et la somme restant sur le budget interne de 30,00 €. Présentez les opérations en euros.

Je multiplie les 20 pochettes disponibles par leur prix unitaire : 20 × 1,35 € = 27,00 €. Je soustrais ensuite cette dépense du budget interne fictif : 30,00 € − 27,00 € = 3,00 €.

RÉPONSE À RETENIR

Les 20 pochettes coûtent **27,00 €**. Il reste **3,00 €** sur le budget interne fictif de 30,00 €.

Question 1.4.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Construisez un déroulé horaire complet de la séance du lundi 12 mai, de l'installation à la fin du rangement, en plaçant successivement l'installation, l'accueil, l'activité guidée et le rangement. Indiquez les horaires de début et de

FormaV - document d'entraînement non officiel

> fin de chaque étape à partir de D2.

L'installation commence à 13 h 30 et dure 25 minutes : elle se termine donc à 13 h 55. L'accueil des participants commence à l'ouverture publique, à 14 h, et dure 15 minutes. L'activité guidée dure ensuite 55 minutes. Sur la séance publique de 14 h à 16 h 30, il reste 60 minutes après l'accueil, l'activité guidée et le rangement de 20 minutes. D2 indique que le temps restant peut servir aux échanges libres et à la remise en état. Le créneau entre la fin de l'installation et l'ouverture est conservé comme une transition, sans lui attribuer une tâche non indiquée dans le sujet.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Déroulé proposé pour le lundi 12 mai :**
>
> - Installation : 13 h 30–13 h 55.
> - Transition avant l'ouverture : 13 h 55–14 h.
> - Accueil des participants : 14 h–14 h 15.
> - Activité guidée : 14 h 15–15 h 10.
> - Échanges libres et remise en état de la salle : 15 h 10–16 h 10.
> - Rangement : 16 h 10–16 h 30.
>
> Les étapes de la séance publique couvrent le créneau de 14 h à 16 h 30.

Question 1.5.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Rédigez les paroles que Samir pourrait adresser à une personne qui hésite à participer. Dans un court échange, présentez l'activité, écoutez son hésitation, reformulez-la et proposez au moins une modalité de participation prévue dans D2, sans insister.

Samir : « Bonjour, je m'appelle Samir et je fais partie de l'équipe de la Maison de quartier. La "Carte des idées du quartier" consiste à choisir des lieux que vous appréciez et à proposer une idée pour rendre les espaces communs plus agréables. »
La personne : « Je ne suis pas sûre de vouloir parler devant tout le monde. »
Samir : « Si je comprends bien, vous préférez ne pas prendre la parole devant le groupe. Vous pouvez simplement écouter, écrire ou dessiner une idée, ou me la dicter. Vous pouvez aussi regarder sans participer et quitter l'activité quand vous le souhaitez. Qu'est-ce qui vous conviendrait ? »

Samir présente l'activité, reformule l'hésitation et propose des modalités prévues dans D2 sans imposer la participation.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Échange adapté : l'activité est présentée, l'hésitation est reformulée et plusieurs modalités facultatives de participation sont proposées.

Question 1.6.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 6

> Une personne demande à Samir de remplir à sa place les informations personnelles d'un formulaire. Formulez une réponse qui précise l'aide que Samir peut apporter, la limite de son rôle et une ressource de D1 vers laquelle orienter la personne.

Samir peut apporter une aide concrète pour lire une consigne ou repérer les documents demandés, mais il ne remplit pas à la place de l'usager les informations personnelles dont celui-ci est responsable. Le Point démarches de la Maison de quartier est une ressource adaptée à la demande.

RÉPONSE À RETENIR

Réponse possible : « Je peux vous aider à lire la consigne, à repérer les pièces demandées et à comprendre où ces informations sont attendues. En revanche, je ne peux pas remplir à votre place les informations personnelles dont vous êtes responsable. Vous pouvez vous adresser au Point démarches de la Maison de quartier : il reçoit le mardi de 9 h à 12 h et le jeudi de 14 h à 17 h, à l'accueil, poste 21. »

Question 1.7.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

Rédigez un message d'annonce de 45 à 70 mots destiné aux familles du quartier pour présenter l'activité. Faites apparaître le nom, la date, les horaires, l'objectif, le caractère gratuit et facultatif, ainsi qu'au moins deux façons de participer tirées de D2.

Le message reprend le nom, la date, les horaires, l'objectif, le caractère gratuit et facultatif de l'activité ainsi que plusieurs façons de participer indiquées dans D2.

RÉPONSE À RETENIR

Familles du quartier, participez à la « Carte des idées du quartier » le lundi 12 mai, de 14 h à 16 h 30, à la Maison de quartier. Ensemble, choisissons des lieux que nous apprécions et imaginons des idées pour rendre les espaces communs plus agréables. Cette activité est gratuite et facultative. Vous pouvez écrire, dessiner, dicter une idée à un membre de l'équipe ou simplement écouter.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Étude 2

20.0 points

Étude professionnelle 2 — observer, prévenir et transmettre un incident de site

Question 2.1.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> À partir de D3 et D4, classez les deux problèmes qui demandent une attention prioritaire et justifiez votre ordre en vous appuyant sur les faits observés et sur la consigne interne du site.

Je place en premier la zone humide : elle est visible près de la sortie est et une personne a fait un pas brusque pour l'éviter à 17 h 10. Il n'y a ni chute ni blessure apparente et l'origine de l'humidité reste inconnue, mais l'événement évité de justesse justifie un signalement rapide au personnel compétent. Les agents ne tentent pas de nettoyer la zone.

Je place ensuite le véhicule stationné près de la porte ouest. À 16 h 55, la largeur libre mesurée à côté était de 1,1 m, alors que la consigne interne fictive du site demande au moins 1,5 m de cheminement dégagé ; le véhicule est encore présent à 17 h 10. Cette gêne doit également être signalée rapidement. Aucun événement lié au véhicule ni échange tendu n'est rapporté. Les agents ne déplacent pas eux-mêmes le véhicule. Cet ordre de priorité est un choix argumenté : les deux problèmes doivent être transmis aux personnes compétentes.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Ordre proposé :** 1. zone humide, en raison de l'événement évité de justesse et de l'origine inconnue ; 2. véhicule, qui réduit le passage libre mesuré à 1,1 m, en dessous de la consigne interne fictive de 1,5 m. Cette valeur est une consigne du cas, pas une norme réglementaire.

Question 2.2.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 7

> À partir des trois relevés de D3, calculez le nombre total de piétons observés pendant les 15 minutes de comptage, puis leur moyenne par minute. Présentez les opérations et indiquez l'unité de la moyenne.

J'additionne les trois comptages : 6 + 9 + 7 = 22 piétons. Les trois relevés portent chacun sur 5 minutes, soit 3 × 5 = 15 minutes de comptage. La moyenne par minute est 22 ÷ 15 ≈ 1,47 piéton par minute. Cette moyenne concerne la période observée et ne signifie pas que le passage piéton est constant à chaque instant.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Total :** 22 piétons en 15 minutes.
> **Moyenne :** environ 1,47 piéton par minute.

Question 2.3.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 7

> Rédigez un diagnostic bref distinguant les faits constatés, l'événement rapporté à 17 h 10 et les informations qui restent inconnues. Votre diagnostic doit mentionner la largeur libre mesurée et la consigne interne du passage.

Faits constatés : à 16 h 55, un petit véhicule de déplacement personnel est stationné près de la porte ouest ; la largeur libre mesurée à côté est de 1,1 m. La consigne interne fictive du passage demande un cheminement dégagé d'au moins 1,5 m. Samir constate à 17 h 10 que le véhicule est toujours près de la

FormaV - document d'entraînement non officiel

porte ouest. À 17 h 05, une zone humide d'environ 0,8 m sur 0,6 m est visible près de la sortie est ; aucun panneau de signalement n'est présent au début du relevé. À 17 h 10, une personne fait un pas brusque pour éviter la zone, sans tomber et sans blessure apparente.

Propos rapporté : la personne dit à Léa : « Je n'avais pas vu que c'était mouillé. »

Éléments inconnus : l'origine de l'humidité n'est pas connue. Les notes ne permettent pas d'identifier la personne qui a stationné le véhicule, d'affirmer que la zone humide a causé une blessure, ni de conclure que les vélos circulent toujours dans le passage. La comparaison entre 1,1 m et 1,5 m concerne la consigne interne fictive du site.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le diagnostic distingue les observations directes, le propos rapporté par la personne et les informations inconnues. La largeur libre mesurée de 1,1 m est inférieure à la consigne interne fictive de 1,5 m, sans que cette consigne soit présentée comme une norme réglementaire.

Question 2.4.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Rédigez un court échange de médiation entre Samir et une personne qui affirme que le véhicule lui appartient et refuse de le déplacer. L'échange doit rester calme, reformuler la gêne constatée et proposer une suite conforme aux limites du rôle indiquées dans D4.

Samir : « Bonjour, je suis Samir, de l'équipe de la Maison de quartier. Je comprends que vous me dites que le véhicule vous appartient et que vous ne souhaitez pas le déplacer. »
La personne : « Oui, je ne le déplacerai pas. »
Samir : « Je comprends. Je vous signale simplement qu'à côté du véhicule, le passage libre a été mesuré à 1,1 m, alors que la consigne interne du site demande un cheminement dégagé d'au moins 1,5 m. Cela peut gêner les déplacements. Je ne vais ni vous contraindre ni déplacer le véhicule. Je vais transmettre le constat à la coordinatrice et au gestionnaire du passage afin qu'ils examinent la suite à donner. »

Samir reste calme, reformule la position de l'interlocuteur, décrit la gêne mesurée sans attribuer de responsabilité au-delà de ce qui est dit et propose une suite conforme à son rôle.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'échange préserve le dialogue : Samir expose le fait observé et transmet la situation aux personnes compétentes au lieu d'imposer une solution ou de déplacer le véhicule.

Question 2.5.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Proposez les actions que Samir doit engager après le relevé, dans le respect de son rôle. Précisez qui prévenir pour la zone humide, qui prévenir au sujet du véhicule, et quelle conduite adopter si un danger immédiat ou une blessure est constaté.

Pour la zone humide, Samir vérifie que le signalement annoncé par l'accueil a bien été transmis à Mme Roussel et au gestionnaire fictif du passage, poste 46, qui reçoit les signalements concernant l'entretien et l'équipement du passage. À 17 h 15, Léa a signalé la zone à l'accueil, qui a répondu qu'il préviendrait la coordinatrice et le gestionnaire ; la réception effective par le gestionnaire n'est pas confirmée.

Pour le véhicule, Samir signale à Mme Roussel et au gestionnaire le stationnement près de la porte ouest et la largeur libre mesurée de 1,1 m, en rappelant qu'elle est inférieure à la consigne interne fictive de 1,5 m. Il ne déplace pas le véhicule et ne contraint pas la personne. Il ne tente pas non plus de nettoyer une zone dont l'origine est inconnue.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Si un danger immédiat ou une blessure est constaté, Samir se met en sécurité et suit la procédure interne de sollicitation des secours, notamment l'appel au 112 lorsque la situation le nécessite. Le sujet ne demande pas de geste de secours.

RÉPONSE À RETENIR

Actions : vérifier et transmettre le signalement de la zone humide à Mme Roussel et au gestionnaire (poste 46) ; signaler également à ces destinataires la gêne liée au véhicule ; ne pas déplacer le véhicule ni nettoyer la zone d'origine inconnue. En cas de danger immédiat ou de blessure, se mettre en sécurité et suivre la procédure interne de sollicitation des secours, dont l'appel au 112 si nécessaire.

Question 2.6.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

Rédigez un compte rendu professionnel bref à destination de Mme Roussel. Il doit donner le lieu, les heures utiles, les faits distincts concernant la zone humide et le véhicule, l'événement de 17 h 10, le signalement déjà effectué par Léa et les vérifications qui restent à faire. N'ajoutez aucun fait absent des documents.

Le compte rendu distingue les constatations directes, le propos rapporté à Léa et l'état de transmission à vérifier. Il ne présente ni la cause de l'humidité ni une intervention comme connues.

RÉPONSE À RETENIR

À : Mme Roussel, coordinatrice — poste 10
Objet : Relevé d'observation du passage couvert du secteur Est, mardi 13 mai

Bonjour Mme Roussel,

Le relevé a été effectué de 16 h 45 à 17 h 15 dans le passage couvert du secteur Est, entre l'entrée de la Maison de quartier et la place des Tilleuls. À 16 h 55, un petit véhicule de déplacement personnel était stationné près de la porte ouest ; la largeur libre mesurée à côté était de 1,1 m, alors que la consigne interne fictive du site prévoit au moins 1,5 m de cheminement dégagé. À 17 h 10, Samir a constaté que le véhicule était toujours près de cette porte.

À 17 h 05, une zone humide d'environ 0,8 m sur 0,6 m était visible près de la sortie est. À 17 h 10, une personne a fait un pas brusque pour l'éviter, sans tomber et sans blessure apparente. Elle a dit à Léa : « Je n'avais pas vu que c'était mouillé. » L'origine de l'humidité reste inconnue.

À 17 h 15, Léa a signalé la zone humide à l'accueil par téléphone interne. L'accueil a répondu qu'il préviendrait la coordinatrice et le gestionnaire. La réception effective du signalement par le gestionnaire et le début d'une intervention restent à vérifier. Il reste également à transmettre le constat concernant le véhicule et à convenir de la suite avec les personnes compétentes.

Cordialement,
Samir

Question 2.7.

PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

Proposez un ordre chronologique d'actions pour Samir entre 17 h 15 et 18 h, en tenant compte des disponibilités indiquées dans D4 et du fait que le signalement au gestionnaire n'est pas confirmé. Indiquez les destinataires et les horaires envisagés.

Le signalement de la zone humide a déjà été communiqué à l'accueil, mais D4 ne confirme pas sa réception par le gestionnaire. Samir doit donc vérifier la transmission et rendre compte à la coordinatrice, disponible jusqu'à 17 h 30. Le gestionnaire est joignable jusqu'à 18 h. Les horaires ci-dessous sont un ordre d'action proposé dans ces plages de disponibilité ; ils ne garantissent pas une intervention.

FormaV - document d'entraînement non officiel

RÉPONSE À RETENIR

Ordre chronologique proposé le mardi 13 mai :

1. **Vers 17 h 15 :** Samir informe Mme Roussel, poste 10, du relevé, de l'événement de 17 h 10 et de la réponse de l'accueil, en précisant que la réception par le gestionnaire n'est pas confirmée.
2. **Vers 17 h 20 :** Samir contacte le gestionnaire du passage, poste 46, avant la fin de sa disponibilité à 18 h. Il vérifie la réception du signalement concernant la zone humide et transmet aussi le constat sur le véhicule et la mesure de 1,1 m.
3. **Avant 17 h 30 :** Samir rend compte à Mme Roussel des réponses obtenues et des éléments restant à vérifier ; la coordinatrice convient de la suite à donner.
4. **À partir de 17 h 30, si un besoin de médiation le justifie :** Mme Roussel peut solliciter la médiatrice de secteur, poste 52, disponible jusqu'à 18 h 30. Cette sollicitation n'est pas automatique : aucun échange tendu n'a été observé.
5. **Avant 18 h :** Samir consigne les faits transmis, les réponses reçues et les points à suivre à la prochaine prise de poste. Il ne déplace pas le véhicule et ne nettoie pas la zone.

Question 2.8.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7, PDF source, p. 8

Indiquez un indicateur concret que l'équipe pourrait vérifier à la prochaine prise de poste pour évaluer le suivi de cet incident.

L'indicateur doit porter sur un élément vérifiable à la prochaine prise de poste, sans supposer qu'une intervention a déjà eu lieu.

RÉPONSE À RETENIR

Indicateur proposé : consigner si le gestionnaire confirme avoir reçu le signalement de la zone humide et quelle suite il indique. Cela vérifie la transmission et le suivi sans présumer que la zone a été traitée.

Sujet : Sujet blanc original FormaV — blanc-cap-apm-50034002
Supports documentaires vérifiés : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37240/ ; https://www.francecompetences.fr/wp-json/api/v1/activity/export/23660/433898 ; https://referentiels-professionnels.eduscol.education.fr/HORIZON_stockage_PDF/I_3_3_7_310_annexe_IV.pdf ; https://referentiels-professionnels.eduscol.education.fr/HORIZON_stockage_PDF/I_3_3_7_310_annexe_IVbis.pdf
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé officiel.

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.