CAP (Agent de prévention et de médiation)

DOCUMENT D'EXAMEN

Entraînement professionnel - CAP agent de prévention et de médiation [9d6669d12ece] - Session 2026

Document de l'épreuve pour la session indiquée, mis à disposition par FormaV pour la révision.

Toutes les annales et leurs corrigés : https://capapm.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP agent de prévention et de médiation

Sujet blanc FormaV — CAP Agent de prévention et de médiation : accueil, prévention et organisation

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.

Situation professionnelle

Sujet d'entraînement pédagogique original — CAP Agent de prévention et de médiation. Les deux études ci-dessous sont indépendantes et reposent exclusivement sur les documents fournis. Les lieux, personnes, organisations, données, consignes et protocoles locaux décrits sont fictifs et créés pour ce cas. Ils ne constituent pas des prescriptions réglementaires.

Répondez à toutes les questions dans l'ordre. Les calculs doivent faire apparaître les opérations et les unités. Pour les réponses rédigées, utilisez les informations précises des documents, choisissez des destinataires pertinents et respectez les limites du rôle indiquées. Aucune observation de terrain, ressource extérieure, matériel ou document supplémentaire n'est nécessaire. Calculatrice simple autorisée.

Barème indicatif : étude 1, 20 points ; étude 2, 20 points. La clarté, la précision des informations et la justification des choix sont prises en compte.

Document D1 — Maison de quartier des Tilleuls — contexte et ressources

La Maison de quartier des Tilleuls est une structure fictive gérée par l'association Passerelle-Rive. Elle accueille des habitants, propose des permanences d'information et organise des activités collectives. L'agent de prévention et de médiation, Samir, travaille sous la responsabilité de la coordinatrice, Mme Roussel. Il peut accueillir, écouter, orienter vers les services indiqués, accompagner une personne dans une démarche simple et transmettre des observations. Il ne décide pas à la place des professionnels spécialisés et ne promet pas qu'un service accordera une aide.

Le lundi 12 mai, Samir prépare une activité ouverte aux familles dans la salle commune. L'accueil est prévu de 14 h à 16 h 30. La coordinatrice lui demande de présenter clairement les ressources disponibles et de signaler toute difficulté à l'équipe. Il peut consulter le répertoire interne ci-dessous. Les horaires et coordonnées sont des données fictives propres au cas.

Ressource	Objet et public concerné	Disponibilité indiquée	Contact interne fictif
Point démarches de la Maison de quartier	Aide à repérer un formulaire, comprendre une liste de pièces et prendre un rendez-vous. La personne conserve la responsabilité de ses démarches.	Mardi, 9 h–12 h ; jeudi, 14 h–17 h. Accueil sans rendez-vous dans la limite des places.	Accueil, poste 21
Relais familles du secteur	Écoute et orientation vers les activités familiales du quartier ; renseignements sur les permanences proposées.	Mercredi, 10 h–12 h ; vendredi, 13 h–16 h.	Relais familles, poste 34
Atelier de français « Mots du quotidien »	Activité collective de pratique orale pour adultes ; inscription préalable auprès de l'intervenante.	Mercredi, 14 h–15 h 30.	Intervenante, poste 38
Équipe de la Maison de quartier	Répond aux questions sur les activités de la structure et reçoit les signalements concernant les locaux.	Du lundi au vendredi, 9 h–17 h.	Coordinatrice, poste 10

Si une demande concerne une ressource extérieure qui n'apparaît pas dans ce répertoire, Samir note le besoin avec l'accord de la personne et demande à la coordinatrice de vérifier l'orientation possible. Il ne donne pas un horaire ou une adresse qu'il ne peut pas confirmer. Lors d'un échange, il présente son rôle, pose une question ouverte, écoute sans interrompre, reformule la demande et vérifie avec la personne que l'orientation proposée lui convient. Pour une démarche, il peut aider à lire une consigne ou à repérer un document demandé ; il ne remplit pas à la place de l'usager les informations dont celui-ci est responsable.

La salle commune se trouve au rez-de-chaussée, à côté de l'accueil. Le point d'accueil est visible depuis l'entrée. Une personne peut demander à parler à l'écart, dans le petit espace de discussion, si celui-ci est libre. Samir transmet à la coordinatrice uniquement les éléments utiles à l'organisation ou à la continuité de l'accompagnement, en évitant de diffuser des informations personnelles sans nécessité.

Document D2 — Fiche de préparation — activité « Carte des idées du quartier »

La coordinatrice propose une activité fictive de loisirs intitulée « Carte des idées du quartier ». Les participants choisissent sur une grande feuille des lieux qu'ils apprécient et inscrivent ou dessinent une idée pour rendre les espaces communs plus agréables. L'activité est volontaire, gratuite et destinée aux familles. Elle ne consiste ni à évaluer les habitants ni à recueillir des réclamations nominatives. Les participants peuvent regarder sans prendre la parole ou quitter l'activité à tout moment.

Informations de préparation communiquées à Samir :

- La séance publique se déroule le lundi 12 mai de 14 h à 16 h 30.
- L'installation commence à 13 h 30. Il faut prévoir 25 minutes pour disposer les tables, les feuilles et les crayons. L'accueil des participants dure 15 minutes, l'activité guidée 55 minutes et le rangement 20 minutes. Le temps restant peut servir aux échanges libres et à la remise en état de la salle.
- La capacité interne prévue pour cette configuration est de 24 personnes présentes dans la salle, équipe comprise. Deux membres de l'équipe seront présents pendant l'activité.
- 17 personnes sont déjà inscrites. La liste de présence indique uniquement le nombre d'inscrits et ne comporte aucun renseignement médical ou familial.

- La réserve contient 20 pochettes de matériel. Chaque pochette, comprenant une feuille de couleur, deux crayons et des gommettes, coûte 1,35 € selon le tarif fictif de la commande pédagogique. Le budget interne maximal alloué à ces pochettes est de 30,00 €. Les feuilles collectives et les crayons de table sont déjà disponibles et ne sont pas compris dans ce budget.
- Le point d'accueil peut recevoir les personnes qui souhaitent poser une question sans participer à l'activité. Un membre de l'équipe reste disponible pour l'accueil pendant toute la séance.

Avant de commencer, Samir doit expliquer en quelques phrases l'objectif, la durée, le caractère facultatif et l'utilisation collective des idées. Il peut proposer plusieurs façons de participer : écrire, dessiner, dicter une idée à un membre de l'équipe ou simplement écouter. Il demande aux participants de ne pas inscrire de nom ni d'information privée sur la feuille commune. Si une personne demande une aide individuelle sans lien direct avec l'animation, Samir l'écoute et recherche la ressource adaptée dans le répertoire de D1, sans interrompre l'activité de façon prolongée.

Consigne interne fictive de préparation : Samir vérifie les places et le matériel avant l'ouverture, garde libre le passage vers la porte de la salle et signale à la coordinatrice toute difficulté de capacité ou de fonctionnement. Il n'est pas chargé de garantir qu'une personne participe ni de régler seul un désaccord qui dépasserait une discussion calme.

Document D3 — Relevé fictif d'observation — passage couvert du secteur Est

Le mardi 13 mai, l'équipe de la Maison de quartier effectue un relevé d'observation fictif dans le passage couvert du secteur Est, entre 16 h 45 et 17 h 15. Le passage mesure 18 m de long et 3 m de large. Il relie l'entrée de la Maison de quartier à la place des Tilleuls. À l'ouest se trouve une porte donnant sur un local associatif ; à l'est, une sortie vers la place. Un banc fixe est installé contre le mur nord. Le gestionnaire du site a fixé, pour ce cas, une consigne interne visant à maintenir un cheminement dégagé d'au moins 1,5 m de largeur. Cette valeur est une consigne fictive du site pour l'exercice, pas une norme présentée comme réglementaire.

Samir et sa collègue Léa restent à proximité de l'entrée pendant 30 minutes. Ils observent sans interpeller les passants et consignent des faits, pas des suppositions sur les personnes.

Heure	Faits observés	Éléments de contexte
16 h 45	6 piétons traversent en 5 minutes ; 1 vélo roule lentement dans le passage.	Le sol est sec. Le banc est utilisé par deux personnes.
16 h 55	9 piétons traversent en 5 minutes ; 2 vélos roulent dans le passage.	Un petit véhicule de déplacement personnel est stationné près de la porte ouest. Le passage libre mesuré à côté est de 1,1 m.
17 h 05	7 piétons traversent en 5 minutes ; 1 vélo roule dans le passage.	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 qui marchait près de la zone humide fait un pas brusque pour l'éviter, sans tomber et sans blessure apparente. Elle dit à Léa : « Je n'avais pas vu que c'était mouillé. » Samir constate que le véhicule est toujours près de la porte ouest. Aucun échange tendu n'est observé. À 17 h 15, Léa signale la zone humide à l'accueil par téléphone interne ; l'accueil répond qu'il va prévenir la coordinatrice et le gestionnaire du site. L'équipe ne sait pas d'où vient l'humidité.

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. Le relevé permet toutefois de décrire une gêne possible pour les déplacements, une zone humide à signaler et un événement évité de justesse rapporté à 17 h 10. Les agents ne déplacent pas eux-mêmes le véhicule et ne tentent pas de nettoyer une zone dont l'origine est inconnue. Ils peuvent signaler les faits, prévenir l'équipe compétente et, si une personne est en danger immédiat ou blessée, suivre la consigne interne de sollicitation des secours.

Document D4 — Consignes internes fictives et organisation de l'équipe

Ce document fixe les seules règles d'organisation applicables aux deux études du sujet. Elles sont inventées pour le cas et ne décrivent pas une obligation générale. Le rôle de l'agent est d'observer, d'accueillir, de dialoguer, de prévenir l'équipe et de rendre compte. L'agent ne contraint pas une personne, ne déplace pas un objet qui ne lui appartient pas, ne diagnostique pas la cause d'un dysfonctionnement et ne se substitue pas au gestionnaire, aux services spécialisés ou aux secours.

Contacts disponibles dans le scénario : Mme Roussel, coordinatrice de la Maison de quartier, poste 10 ; accueil de la Maison de quartier, poste 21 ; gestionnaire fictif du passage couvert, poste 46 ; médiatrice de secteur, poste 52. Le poste 46 reçoit les signalements concernant l'entretien et l'équipement du passage. Le poste 52 peut être sollicité par la coordinatrice si un dialogue de médiation nécessite un second professionnel. Ces numéros sont des postes internes fictifs, utilisables uniquement dans les réponses au sujet.

Pour un incident sans danger immédiat, l'agent décrit rapidement les faits à la coordinatrice et au service concerné, en distinguant ce qu'il a vu, ce qu'une personne lui a rapporté et ce qui reste inconnu. L'équipe convient ensuite de la suite à donner. Si un danger immédiat ou une blessure est constaté, l'agent 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 aucun geste de secours. Un compte rendu utile indique le lieu, l'heure, les faits observés, les actions déjà engagées et les points restant à vérifier ; il évite les jugements et les informations personnelles inutiles.

Organisation prévue le mardi 13 mai : Samir est en poste de 16 h 30 à 18 h ; Léa de 16 h 45 à 17 h 30 ; Mme Roussel est joignable au poste 10 jusqu'à 17 h 30. Le gestionnaire du site, au poste 46, est joignable jusqu'à 18 h. La médiatrice de secteur, au poste 52, est disponible de 17 h 30 à 18 h 30, sur demande de la coordinatrice. À 17 h 15, l'accueil a déjà été informé de la zone humide ; le dossier ne confirme pas encore que le gestionnaire a reçu le signalement ni qu'une intervention a commencé.

Dans un échange avec un usager, l'agent commence par une présentation calme, écoute la demande, reformule les éléments compris et propose une solution réalisable ou une orientation. Si l'interlocuteur refuse ou si le ton monte, l'agent évite la confrontation, garde une distance adaptée et sollicite la coordinatrice. L'objectif est de réduire la gêne et de préserver le dialogue, pas de désigner un responsable sans preuve. Après l'action, l'agent vérifie si le signalement a été transmis et note ce qui devra être suivi à la prochaine prise de poste.

Travail demandé

Barème pédagogique proposé : 40 points. Ce barème et la durée conseillée ne sont pas un barème ou une durée officiels.

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

E1-Q1 · 2 point(s)

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.

Ressources : D1

E1-Q2 · 2 point(s)

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.

Ressources : D2

E1-Q3 · 2 point(s)

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

Ressources : D2

E1-Q4 · 3 point(s)

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 fin de chaque étape à partir de D2.

Ressources : D2

E1-Q5 · 4 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

E1-Q6 · 3 point(s)

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.

Ressources : D1

E1-Q7 · 4 point(s)

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.

Ressources : D2

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

E2-Q1 · 3 point(s)

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.

Ressources : D3, D4

E2-Q2 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q3 · 3 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q4 · 3 point(s)

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.

Ressources : D3, D4

E2-Q5 · 3 point(s)

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.

Ressources : D3, D4

E2-Q6 · 3 point(s)

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.

Ressources : D3, D4

E2-Q7 · 2 point(s)

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.

Ressources : D4

E2-Q8 · 1 point(s)

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

Ressources : D3, D4

Sources du cadre de compétences

Les sources définissent les compétences visées ; elles ne publient pas ce sujet blanc. Les données techniques du cas sont fournies dans les documents précédents.

- CAP - Agent de prévention et de médiation
- Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation — CAP - Agent de prévention et de médiation
- Définition des épreuves
- Définition des épreuves