CAP (Agent de prévention et de médiation)

SUJET D'ENTRAÎNEMENT NON OFFICIEL

Sujet rédigé par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour s'entraîner. Ce document n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale de session. Les entreprises, données et documents qu'il contient sont fictifs.

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.

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

AGENT DE PRÉVENTION ET DE MÉDIATION

ÉDITION 2026

ÉPREUVE : ENVIRONNEMENT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

Coefficient : 1 Durée : 1 h 30

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Repérer une situation et ses besoins (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Accueillir, accompagner et orienter (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Sécurité, hygiène et prévention des risques (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Cadre réglementaire, éthique et transmission (5 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 7 pages numérotées de 1/7 à 7/7.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉPREUVE : MAISON DE SERVICES AU PUBLIC DES RIVES, VALMONT-SUR-LOIRE

Vous travaillez comme agent de prévention et de médiation dans le hall partagé de la Maison de services au public des Rives et du centre de santé municipal de Valmont-sur-Loire. Vous contribuez à l'accueil, à la prévention des tensions et à l'orientation des usagers vers les professionnels compétents. Vous ne réalisez aucun acte de soin, ne posez aucun diagnostic et ne prenez pas de décision médicale.

À partir de la situation présentée dans les documents techniques, vous analyserez les besoins sociaux et les ressources du territoire, proposerez une réponse adaptée à votre fonction et indiquerez les règles de sécurité, de transmission et de respect des personnes à appliquer. Les documents DT 1 et DT 2 sont fournis avec le sujet. Complétez le document réponse DR 1.

PARTIE 1 : Repérer une situation et ses besoins (5 points)

Observation, besoins de la personne et environnement social

Vous accueillez Mme R., 72 ans, dans le hall. Elle attend un rendez-vous au centre de santé et paraît désorientée. Les informations utiles figurent dans le DT 1. Votre rôle est d'observer la situation et de transmettre des faits, sans interprétation médicale.

1.1 (2 points) Relevez deux éléments observables de la situation de Mme R. et deux besoins auxquels l'agent de prévention et de médiation peut contribuer à répondre dans le cadre de sa fonction.

1.2 (1,5 point) À partir des informations du DT 1, indiquez deux facteurs susceptibles de compliquer l'accès de Mme R. aux services ou aux démarches. Justifiez brièvement chaque réponse.

1.3 (1,5 point) Identifiez deux ressources ou interlocuteurs du territoire pouvant être mobilisés pour répondre aux difficultés sociales signalées dans le DT 1. Précisez, pour chacun, le besoin auquel il pourrait répondre.

PARTIE 2 : Accueillir, accompagner et orienter (6 points)

Communication professionnelle et limites de l'intervention

Au cours de l'échange, Mme R. dit qu'elle se sent faible et qu'elle n'a pas pris son petit-déjeuner. Les constantes et les éléments de santé communiqués par Mme R. figurent dans le DT 1. Vous ne réalisez pas de soin et ne donnez pas de conseil médical.

2.1 (2 points) Rédigez deux phrases que vous pourriez adresser à Mme R. afin de l'accueillir avec respect, de vérifier ce qu'elle souhaite et de préserver son autonomie.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2.2 (2 points) Indiquez, dans l'ordre, les trois actions immédiates que vous devez entreprendre au regard de la situation décrite. Pour chacune, précisez l'objectif poursuivi et l'interlocuteur à solliciter.

2.3 (2 points) Indiquez deux interventions que vous ne devez pas effectuer et expliquez pourquoi elles dépasseraient votre rôle d'agent de prévention et de médiation.

PARTIE 3 : Sécurité, hygiène et prévention des risques (4 points)

Application des consignes de sécurité et prévention des risques pour le public

Le DT 2 présente les consignes applicables dans l'espace d'accueil. Vous devez prévenir les risques pour Mme R., les autres usagers et les professionnels, tout en respectant les limites de vos fonctions.

3.1 (1,5 point) Relevez dans le DT 2 deux mesures permettant de sécuriser l'accueil de Mme R. et des autres usagers pendant l'attente de l'intervention d'un professionnel compétent.

3.2 (1,5 point) Expliquez pourquoi vous ne devez ni déplacer Mme R. sans nécessité ni lui donner un aliment ou une boisson sans validation par le professionnel compétent. Appuyez chaque réponse sur un risque possible.

3.3 (1 point) Indiquez la conduite à tenir si un liquide est répandu au sol à proximité de Mme R. et qu'un usager risque de glisser. Précisez qui doit être alerté si le nettoyage ne relève pas de vos fonctions.

PARTIE 4 : Cadre réglementaire, éthique et transmission (5 points)

Confidentialité, consentement, dignité et transmissions professionnelles

Après l'intervention d'un professionnel du centre de santé, vous devez transmettre uniquement les informations nécessaires à la continuité de l'accueil et respecter les règles de confidentialité indiquées dans le DT 2.

4.1 (1,5 point) Citez deux principes à respecter lorsque vous échangez avec Mme R. ou transmettez des informations à un professionnel. Pour chacun, donnez un exemple concret adapté à la situation.

4.2 (2 points) Complétez le DR 1 par une transmission factuelle selon les rubriques « Données », « Actions » et « Résultats ». N'inscrivez ni diagnostic ni jugement de valeur.

4.3 (1,5 point) Un autre usager vous demande ce qui est arrivé à Mme R. Formulez une réponse professionnelle qui protège sa vie privée tout en permettant de maintenir un accueil calme.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DE SITUATION DE MME R. ET RESSOURCES DE PROXIMITÉ

Situation recueillie à l'accueil, avec l'accord de Mme R. pour transmettre les informations utiles au professionnel de santé présent dans le centre.

- Âge : 72 ans.
- Antécédents déclarés par Mme R. : diabète de type 2 et hypertension artérielle. Ces informations sont rapportées par l'usagère et ne constituent pas une évaluation médicale.
- Constantes communiquées par l'infirmière du centre au moment de l'accueil : température 36,8 °C, pouls 96 battements par minute, tension artérielle 150/90 mmHg. Ces valeurs sont fournies pour la situation et doivent être transmises au professionnel compétent, sans interprétation par l'agent.
- Alimentation déclarée : Mme R. suit les conseils alimentaires donnés par son équipe de soins. Elle indique ne pas avoir pris son petit-déjeuner. Aucune consigne alimentaire spécifique n'est communiquée à l'agent.
- Autonomie : Mme R. se déplace habituellement avec une canne. Elle est autonome pour s'exprimer et signer un document. Elle indique avoir parfois besoin d'aide pour les déplacements longs et pour comprendre des courriers administratifs.
- Situation sociale : Mme R. vit seule, dispose de faibles ressources et signale des difficultés à se rendre à certains rendez-vous en raison du coût et de la disponibilité des transports.
- Ressources locales : le centre communal d'action sociale reçoit sur rendez-vous pour étudier les demandes d'aide sociale ; le service municipal de transport accompagné peut renseigner les personnes ayant des difficultés de déplacement ; le centre de santé dispose d'un accueil infirmier pendant les heures d'ouverture.

Rappel de fonction : l'agent de prévention et de médiation accueille, observe, sécurise les abords, facilite le dialogue et oriente. Il ne pose pas de diagnostic, ne donne pas de traitement, ne modifie pas un régime alimentaire et n'effectue pas d'acte de soin.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DT 1 : Synthèse des informations utiles à l'accueil

Domaine	Information disponible
Santé déclarée	Diabète de type 2 ; hypertension artérielle
Constantes communiquées par l'infirmière	Température : 36,8 °C ; pouls : 96 battements par minute ; tension : 150/90 mmHg
Alimentation	Petit-déjeuner non pris ; aucun conseil alimentaire à donner par l'agent
Autonomie	Déplacement habituel avec une canne ; aide parfois nécessaire pour les longs déplacements
Situation sociale	Vit seule ; faibles ressources ; difficultés de transport et de compréhension de courriers
Ressources de proximité	Centre communal d'action sociale ; transport accompagné municipal ; accueil infirmier du centre de santé

Informations déclarées par Mme R. ou communiquées par le professionnel indiqué.

DT 2 : CONSIGNES D'ACCUEIL, DE SÉCURITÉ ET DE TRANSMISSION

Extrait de consignes internes applicables dans le hall partagé.

1. En cas de malaise signalé ou observé, rester auprès de la personne si cela ne met personne en danger, alerter immédiatement le professionnel de santé présent et suivre ses instructions. Si aucun professionnel n'est disponible et que la situation paraît urgente, appeler le 15 ou le 112 et communiquer l'adresse du site : 12 rue des Tilleuls, Valmont-sur-Loire.
2. Ne pas administrer de médicament, nourriture ou boisson et ne pas déplacer une personne, sauf nécessité immédiate pour écarter un danger. Demander l'avis du professionnel compétent.
3. Préserver un espace suffisant autour de la personne, limiter l'attroupement et garder libres les cheminements et les accès de secours.
4. En cas de liquide répandu au sol, prévenir immédiatement l'agent chargé de l'entretien, protéger temporairement la zone si cela peut être fait sans danger et maintenir les usagers à distance jusqu'à la remise en sécurité.
5. Recueillir l'accord de la personne avant de transmettre des informations la concernant, sauf situation nécessitant une alerte urgente pour protéger une personne. Transmettre uniquement les faits utiles aux professionnels concernés.
6. Respecter la dignité et la vie privée : éviter d'évoquer la situation devant les autres usagers et ne communiquer aucune information personnelle à un tiers non autorisé.
7. Dans toute transmission, distinguer les faits observés, les propos rapportés, les actions réalisées et les suites constatées. Ne pas inscrire de diagnostic ni d'interprétation médicale.

Ces consignes internes s'appliquent au personnel d'accueil et de médiation. Elles ne remplacent pas les protocoles de soins des professionnels de santé.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DT 2 : Repères pour une transmission factuelle

Rubrique	Contenu attendu
Données	Faits observés et propos rapportés, en distinguant leur origine
Actions	Actions réalisées, personne alertée et heure de l'alerte
Résultats	Suite observée et relais effectué, sans diagnostic

Rédiger des faits utiles, datés et attribués à leur source.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Transmission ciblée de la situation de Mme R. **À RENDRE AVEC LA COPIE**

À compléter et à rendre avec la copie pour la question 4.2. Rédigez des informations factuelles et utiles. Distinguez les propos de Mme R. des faits observés et des informations communiquées par le professionnel. N'inscrivez aucun diagnostic.

DR 1 : Transmission selon les rubriques Données, Actions et Résultats

Rubrique	Transmission
Données	.....
Actions	.....
Résultats et relais	.....

Compléter les cases laissées en pointillés.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FormaV - document d'entraînement non 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.