CAP (Agent de prévention et de médiation)

CORRIGÉ D'UN SUJET D'ENTRAÎNEMENT (NON OFFICIEL)

Proposition de corrigé rédigée par FormaV avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, pour un sujet d'entraînement FormaV. Ce n'est pas un document officiel de l'examen ; il peut contenir des erreurs.

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.

EP3 : Communication et organisation

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-APM-EP3 • Durée : **2 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Identifier l'employeur et les partenaires** (3 questions) — **Page 3**
2. **Analyser les demandes et organiser l'orientation** (3 questions) — **Page 5**
3. **Communiquer et rendre compte à l'équipe** (3 questions) — **Page 7**
4. **Prévenir un risque et solliciter les bons interlocuteurs** (3 questions) — **Page 10**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet associé **(PDF) :** https://capapm.fr/assets/annales/cap-apm/Structures employeurs et partenaires/2026/CAP (Agent de prévention et de médiation) - Structures employeurs et partenaires - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Identifier l’employeur et les partenaires

À la Maison de quartier des Tilleuls, l’agent accueille le public, recueille les demandes et oriente les usagers vers les services compétents. Les documents présentent l’organisation du site, les missions des partenaires locaux et leurs modalités de contact.

Structures, missions et relations partenariales

Question 1.1. Identifiez l’employeur de l’agent dans la situation présentée. Citez deux responsabilités de l’agent dans l’organisation quotidienne du site, en distinguant son rôle de celui d’un partenaire extérieur.

L’employeur est la **commune de Valmont** : la Maison de quartier des Tilleuls est un service municipal. Dans l’organisation quotidienne, l’agent accueille le public et recueille les éléments utiles à sa demande. Il recherche l’information disponible et oriente l’usager vers le service compétent. Le partenaire extérieur intervient ensuite dans son domaine propre, par exemple l’accompagnement social ou l’information sur la formation. L’agent ne prend pas la décision à sa place et respecte l’organisation du travail fixée par le responsable de site.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Employeur : commune de Valmont. L’agent accueille, recueille les demandes et oriente ; le partenaire assure l’intervention spécialisée.

Question 1.2. Pour chacun des besoins suivants, indiquez le partenaire le plus adapté et justifiez brièvement votre choix : un jeune demande une information sur une formation ; une personne sollicite un accompagnement pour une démarche sociale. Complétez également le DR 2 en indiquant une action professionnelle de l’agent pour chaque demande.

La Mission locale informe et accompagne les jeunes vers l’emploi et la formation. Le CCAS intervient pour l’accès aux droits et l’accompagnement social. Pour le DR 2, l’agent écoute et vérifie le besoin, consulte la fiche de liaison, puis explique la prochaine étape sans décider à la place du partenaire.

Demande	Partenaire adapté	Action de l’agent
Information sur une formation pour un jeune	Mission locale de Valmont	Orienter vers la permanence du mardi, de 14 h à 17 h.
Accompagnement pour une démarche sociale	CCAS de Valmont	Expliquer que l’accueil se fait sur rendez-vous et organiser l’orientation.

DR 2 complété : question 1.2

Demande ou besoin	Partenaire à solliciter	Action de l’agent
Information sur une formation pour un jeune	Mission locale	Vérifier le besoin ; indiquer la permanence
Accompagnement pour une démarche sociale	CCAS de Valmont	Vérifier le besoin ; expliquer la prise de rendez-vous
Rendez-vous social demandé dans un espace confidentiel		

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ RÉPONSE À RETENIR

Formation d’un jeune : Mission locale. Démarche sociale : CCAS de Valmont.

Question 1.3. Expliquez pourquoi l’agent doit transmettre une demande au partenaire compétent plutôt que promettre lui-même une aide ou une décision relevant de ce partenaire.

L’agent accueille, recueille les éléments utiles, recherche l’information disponible et oriente vers le service compétent. Il ne décide pas à la place d’un partenaire : le CCAS intervient dans l’accompagnement social, tandis que la Mission locale ne confirme pas un rendez-vous sans l’accord du service. Promettre une aide ou une décision non validée pourrait induire l’usager en erreur. L’agent transmet donc la demande dans les limites de son rôle, puis explique clairement la prochaine étape.

✓ RÉPONSE À RETENIR

L’agent oriente la demande ; seul le partenaire compétent peut confirmer les modalités ou décisions relevant de son service.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2. Analyser les demandes et organiser l’orientation

Le relevé d’une journée d’accueil indique que 48 usagers ont été reçus et que 12 orientations ont été proposées : 5 vers le CCAS, 4 vers la Mission locale et 3 vers le centre médico-social. Les consignes portent aussi sur le traitement discret d’une demande et le suivi d’une orientation lorsque le partenaire ne répond pas.

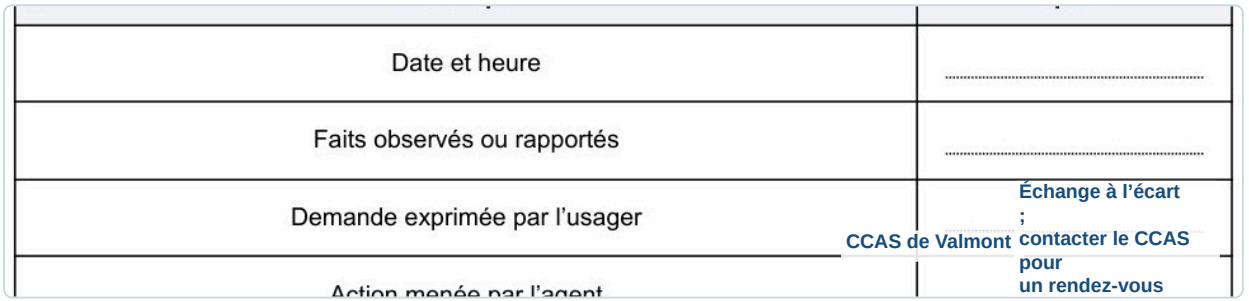
Recherche d’information, choix du service et suivi

Question 2.1. Une usagère demande un rendez-vous avec un service social et précise qu’elle ne souhaite pas expliquer sa situation devant les autres personnes présentes à l’accueil. Indiquez le partenaire à contacter et décrivez deux actions adaptées pour traiter cette demande avec discrétion. Complétez également la ligne correspondante du DR 2.

Le CCAS de Valmont est le partenaire adapté : il assure l’accès aux droits et l’accompagnement social, et reçoit sur rendez-vous. Pour respecter la demande de discrétion, proposez d’abord un échange à l’écart des autres personnes, puis contactez le CCAS afin de demander un rendez-vous. Ne questionnez pas l’usagère devant le public et ne transmettez que les éléments strictement utiles à cette prise de contact. Le diagnostic social relève du CCAS, non de l’agent.

Partenaire à solliciter	Action de l’agent
CCAS de Valmont	Proposer un échange à l’écart, puis contacter le CCAS pour demander un rendez-vous.

DR 2 complété : demande sociale confidentielle



✓ RÉPONSE À RETENIR

CCAS de Valmont : échanger à l’écart avec l’usagère et contacter le service pour demander un rendez-vous.

Question 2.2. Calculez le pourcentage des orientations de la journée dirigées vers le CCAS parmi les 12 orientations. Présentez le calcul et arrondissez le résultat à l’unité.

Sur les 12 orientations proposées pendant la journée, 5 concernent le CCAS. La proportion demandée correspond à l’effectif orienté vers le CCAS divisé par l’effectif total des orientations, puis multiplié par 100. Le calcul est donc : $\frac{5}{12} \times 100 = 41{,}67\,\%$. Arrondi à l’unité, 41,67 % donne 42 %. Les 48 usagers reçus ne sont pas le dénominateur ici, car la question porte sur la répartition des 12 orientations.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Part des orientations dirigées vers le CCAS : 42 %.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 2.3. Le partenaire appelé ne répond pas. À partir des consignes du DT 3, indiquez les étapes à suivre pour assurer le suivi de la demande sans communiquer d'informations personnelles à une personne non habilitée.

1. Informer le responsable de site que le partenaire appelé n'a pas répondu.
2. Convenir avec lui d'une nouvelle tentative de contact et la programmer.
3. Informer l'usagère de la prochaine étape et noter uniquement les éléments utiles au suivi.

Garder une trace concise de la tentative selon les modalités du site. Ne transmettre aucun détail personnel à une personne non habilitée : le suivi doit rester confidentiel.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Informer le responsable, programmer une nouvelle tentative et préserver la confidentialité des informations personnelles.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Communiquer et rendre compte à l’équipe

À 16 h 20, un usager indique qu’il ne comprend pas le courrier de rendez-vous reçu de la Mission locale et souhaite être accompagné pour contacter le service. Aucun rendez-vous n’est confirmé ; le candidat prépare une transmission factuelle et indique ce qu’il convient de vérifier avant de communiquer les modalités du rendez-vous.

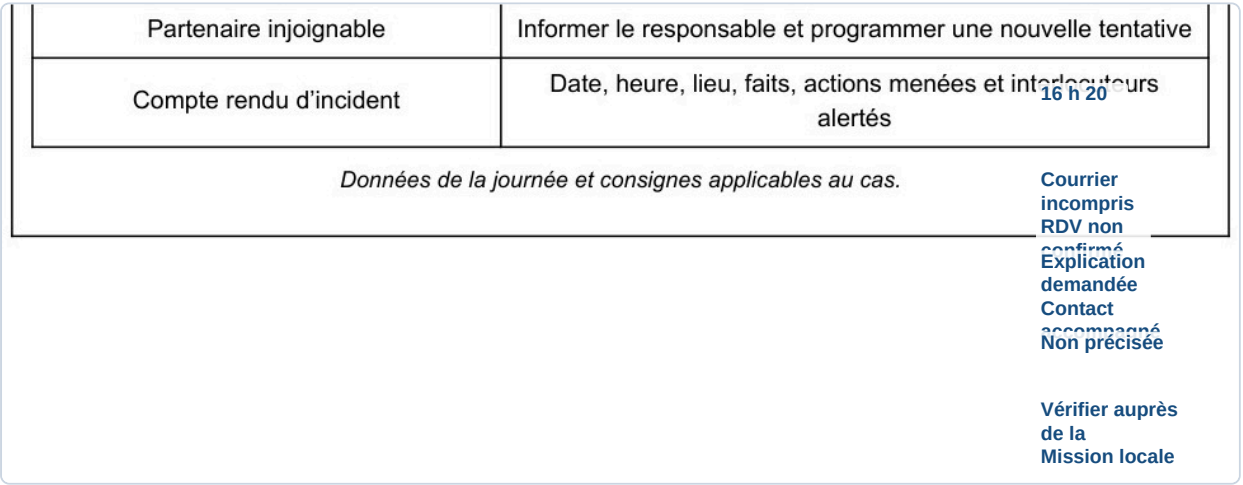
Transmission d’informations utiles et traçabilité

Question 3.1. Complétez le DR 1 avec les informations de la situation. Distinguez les faits, la demande de l’usager et l’action effectivement menée. N’inventez aucune information manquante.

La date n’est pas fournie : seule l’heure peut être inscrite. Les faits rapportent ce que l’usager indique, sans interprétation. Sa demande est séparée de l’action de l’agent, car aucune démarche déjà effectuée n’est décrite. La suite consiste à organiser avec le responsable une vérification auprès de la Mission locale, puis le contact demandé par l’usager. Aucun rendez-vous ne doit être présenté comme confirmé.

Rubrique du DR 1	Réponse
Date et heure	16 h 20
Faits observés ou rapportés	L’usager indique ne pas comprendre le courrier de rendez-vous reçu de la Mission locale. Aucun rendez-vous n’est confirmé.
Demande exprimée par l’usager	Obtenir une explication et être accompagné pour contacter la Mission locale.
Action menée par l’agent	Aucune action réalisée n’est indiquée dans la situation.
Suite à donner	Vérifier les modalités auprès de la Mission locale et organiser le contact avec l’usager.

DR 1 complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

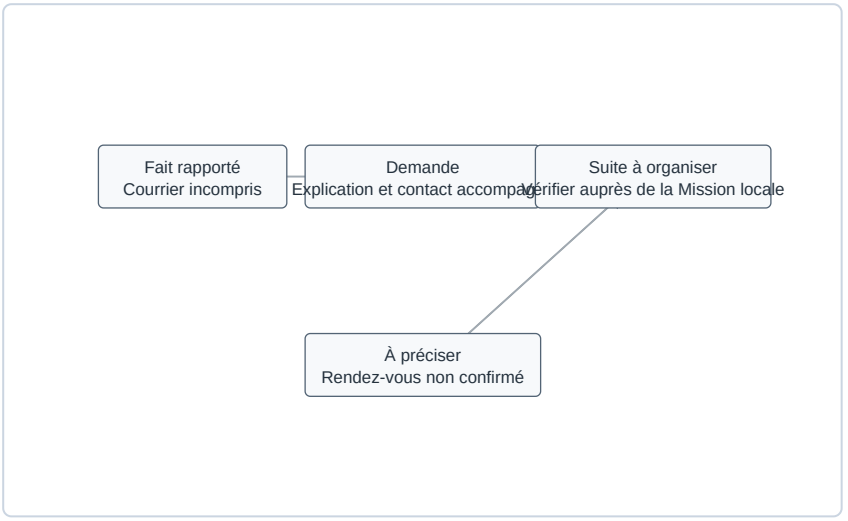
À 16 h 20, l’usager ne comprend pas son courrier de rendez-vous de la Mission locale. Il demande une explication et un accompagnement pour contacter le service. Aucune action de l’agent n’est précisée.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 3.2. Rédigez une phrase de transmission destinée au responsable de site, dans un langage professionnel, neutre et compréhensible.

La transmission au responsable reprend l'heure et les propos rapportés par l'usager. Elle distingue clairement sa demande de la suite à organiser et ne présente pas comme réalisée une démarche absente de la situation. Elle précise aussi qu'aucun rendez-vous n'est confirmé. La formulation reste neutre et demande une vérification auprès de la Mission locale avant toute confirmation à l'usager.

Transmission factuelle au responsable



Transmission neutre, sans attribuer à l'agent une action non indiquée.

✓ RÉPONSE À RETENIR

À 16 h 20, un usager indique ne pas comprendre son courrier de rendez-vous de la Mission locale. Il demande une explication et un accompagnement pour contacter le service. Aucun rendez-vous n'est confirmé ; merci d'organiser une vérification auprès de la Mission locale.

Question 3.3. Citez deux informations qu'il est utile de vérifier avant de confirmer à l'usager les modalités de son rendez-vous.

Le dossier précise que l'agent ne confirme pas un rendez-vous sans l'accord du service. Il faut donc vérifier auprès de la Mission locale que le rendez-vous est effectivement confirmé, puis contrôler les informations pratiques communiquées par le service ou indiquées sur le courrier. L'usager ne doit recevoir que des modalités vérifiées.

- La confirmation effective du rendez-vous par la Mission locale.
- Les modalités pratiques : date, heure et lieu ou mode de rendez-vous.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Vérifications avant confirmation à l’usager

Information à vérifier	Repère attendu
Rendez-vous confirmé	Accord de la Mission locale
Modalités pratiques	Date, heure et lieu ou mode de rendez-vous

Ne pas confirmer les modalités sans accord du service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vérifier l’accord de la Mission locale, puis la date, l’heure et le lieu ou le mode du rendez-vous.

FormaV - document d'entraînement non officiel

4. Prévenir un risque et solliciter les bons interlocuteurs

À 17 h 05, une altercation verbale se produit dans la zone d'attente alors que 18 personnes se trouvent dans le bâtiment ; aucun blessé n'est signalé et l'agent travaille avec un collègue. Le plan localise les espaces et les deux sorties, tandis que les consignes précisent les actions de prévention, d'alerte et de compte rendu.

Organisation de la sécurité et alerte dans le cadre professionnel

Question 4.1. Décrivez, dans l'ordre, trois actions immédiates permettant de prévenir l'aggravation de la situation et de protéger les personnes, sans vous exposer ni intervenir physiquement dans l'altercation.

Agir dans cet ordre, sans intervenir physiquement :

1. Garder une distance adaptée et parler calmement.
2. Prévenir le collègue présent et le responsable de site.
3. Éloigner les personnes non concernées uniquement si cela peut être fait sans danger, puis suivre les consignes du responsable.

La sécurité de l'agent et du public reste prioritaire.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Garder ses distances et parler calmement, alerter le collègue et le responsable, éloigner les personnes si cela est sans danger.

Question 4.2. Indiquez quel interlocuteur interne doit être alerté en premier selon les consignes du DT 3, et précisez les informations factuelles à lui transmettre.

Selon la séquence du DT 3, prévenir le collègue présent, puis le responsable de site, interlocuteur chargé d'organiser le travail de l'équipe. Transmettre les faits connus : à 17 h 05, une altercation verbale a lieu dans la zone d'attente ; 18 personnes sont présentes dans le bâtiment et aucun blessé n'est signalé. Indiquer ensuite les actions réalisées et les personnes alertées, sans ajouter d'éléments non constatés.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Prévenir le collègue, puis le responsable de site : heure, lieu, altercation verbale, 18 personnes présentes et aucun blessé signalé.

Question 4.3. Dans quelle situation faut-il solliciter les services d'urgence ? Indiquez également une information qui doit figurer dans le compte rendu après l'événement.

Solliciter les services d'urgence en cas de danger immédiat, de blessure ou de menace grave, selon la situation et les consignes du site. Après l'événement, rédiger un compte rendu distinguant les faits constatés, les propos rapportés et les actions réalisées. Il doit notamment indiquer la date, l'heure, le lieu et les interlocuteurs alertés.

FormaV - document d'entraînement non officiel

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Urgences en cas de danger immédiat, de blessure ou de menace grave. Compte rendu : date, heure, lieu, faits, actions et interlocuteurs alertés.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Édition 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP3 Communication et organisation du CAP Agent de prévention et de médiation, Édition 2026 Édition 2026, code FV-ENT-APM-EP3 dure 2 heures et a un coefficient de 4. À la Maison de quartier des Tilleuls, elle évalue l'identification de l'employeur et des partenaires, l'orientation des usagers, la transmission professionnelle, le suivi des demandes et la prévention des incidents.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Orienter l'usager vers le partenaire adapté à son besoin, sans décider à la place de ce service.
- Proportion en pourcentage = effectif concerné ÷ effectif total × 100.
- Si un partenaire ne répond pas, informer le responsable de site et convenir d'une nouvelle tentative de contact.
- Après un incident, distinguer les faits constatés, les propos rapportés et les actions réalisées.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer le rôle de l'agent de celui de l'employeur et des partenaires extérieurs.
- Respecter la confidentialité et ne transmettre aucun détail personnel à un interlocuteur non habilité.
- Rédiger des transmissions factuelles, sans interprétation ni information inventée.
- Face à un incident, garder une distance adaptée, alerter et ne pas se mettre en danger.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le pourcentage des orientations vers le CCAS ?

Divisez le nombre d'orientations vers le CCAS, soit 5, par le total de 12 orientations, puis multipliez par 100. Le résultat est 41,67 %, soit 42 % après arrondi à l'unité.

Q : Que faire si le partenaire ne répond pas lorsque je le contacte ?

Informez le responsable de site et convenez avec lui d'une nouvelle tentative de contact. Expliquez à l'usager la prochaine étape et notez uniquement les éléments utiles au suivi, sans transmettre de détail personnel à une personne non habilitée.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et quels documents réponses faut-il rendre ?

L'épreuve dure 2 heures, avec un coefficient 4 et un barème total de 20 points répartis en quatre parties de 5 points. Les documents réponses DR 1 et DR 2 doivent être complétés et rendus avec la copie.

Q : Quelles exigences respecter pour un compte rendu d'incident ?

Indiquez les éléments factuels et distinguez les faits constatés des propos rapportés et des actions réalisées. Le relevé du sujet demande notamment la date, l'heure, le lieu, les faits, les actions menées et les interlocuteurs alertés.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capapm.fr/assets/annales/cap-apm/Structures employeurs et partenaires/2026/CAP (Agent de prévention et de médiation) - Structures employeurs et partenaires - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP (Agent de prévention et de médiation) : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

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.