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 EP3 : COMMUNICATION ET ORGANISATION

Coefficient : 4 Durée : 2 heures

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Identifier l'employeur et les partenaires (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Analyser les demandes et organiser l'orientation (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Communiquer et rendre compte à l'équipe (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Prévenir un risque et solliciter les bons interlocuteurs (5 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

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

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
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 : MAISON DE QUARTIER DES TILLEULS, COMMUNE DE VALMONT

Vous êtes agent de prévention et de médiation à la Maison de quartier des Tilleuls. Vous accueillez le public, repérez les demandes et contribuez à l'orientation vers les services compétents, en lien avec votre équipe et les partenaires locaux. Les documents DT 1 à DT 3 fournissent toutes les informations nécessaires au traitement des situations.

Le savoir associé S.2, « Structures employeurs et partenaires », est mobilisé dans le cadre de l'épreuve EP3 : Communication et organisation. Il ne constitue pas une épreuve autonome. Répondez aux questions en vous appuyant sur les documents fournis. Le barème du sujet est établi sur 20 points.

PARTIE 1 : Identifier l'employeur et les partenaires (5 points)

Structures, missions et relations partenariales

À partir des DT 1 et DT 2, analysez l'organisation de la Maison de quartier et les missions des partenaires susceptibles d'intervenir auprès des usagers.

Repères sur les structures partenaires

Structure	Mission indiquée dans le dossier	Modalité de contact
Centre communal d'action sociale (CCAS)	Accès aux droits et accompagnement social	Accueil sur rendez-vous
Mission locale	Information et accompagnement des jeunes vers l'emploi et la formation	Permanence le mardi
Centre médico-social	Écoute et orientation vers les services sociaux ou de santé	Accueil téléphonique
Équipe de médiation municipale	Médiation de proximité et prévention des tensions	Contact par le responsable de site

Données extraites du DT 2.

1.1 (2 points) 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.

1.2 (1,5 point) 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.

1.3 (1,5 point) 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.

FormaV - document d'entraînement non officiel

PARTIE 2 : Analyser les demandes et organiser l'orientation (5 points)

Recherche d'information, choix du service et suivi

Le relevé du DT 3 porte sur une journée d'accueil : 48 usagers ont été reçus et 12 orientations vers un partenaire ont été proposées. Ces 12 orientations se répartissent ainsi : 5 vers le CCAS, 4 vers la Mission locale et 3 vers le centre médico-social.

Pour calculer une proportion, utilisez la relation $\text{proportion en pourcentage} = \frac{\text{effectif concerné}}{\text{effectif total}} \times 100$.

Orientations réalisées pendant la journée

Partenaire	Nombre d'orientations
CCAS	5
Mission locale	4
Centre médico-social	3
Total	12

Relevé fourni dans le DT 3.

2.1 (2 points) 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.

2.2 (1,5 point) 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.

2.3 (1,5 point) 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.

PARTIE 3 : Communiquer et rendre compte à l'équipe (5 points)

Transmission d'informations utiles et traçabilité

À 16 h 20, un usager indique qu'il ne comprend pas le courrier de rendez-vous reçu de la Mission locale. Il demande une explication et souhaite être accompagné pour contacter le service. Aucun rendez-vous n'est confirmé à ce stade. Utilisez le DR 1 pour préparer une transmission factuelle à votre responsable.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Rubriques de la transmission à compléter

Rubrique	Information attendue
Date et heure	Moment où la situation est constatée
Faits observés ou rapportés	Éléments vérifiables, sans interprétation
Demande exprimée	Besoin formulé par l'usager
Action menée	Démarche réalisée par l'agent
Suite à donner	Action à vérifier ou à organiser avec le responsable

Les rubriques sont reprises dans le DR 1.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (1,5 point) Rédigez une phrase de transmission destinée au responsable de site, dans un langage professionnel, neutre et compréhensible.

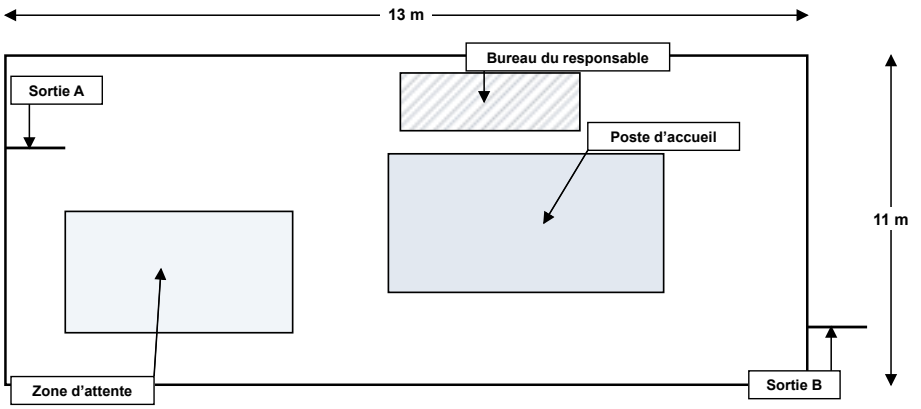
3.3 (1,5 point) Citez deux informations qu'il est utile de vérifier avant de confirmer à l'usager les modalités de son rendez-vous.

PARTIE 4 : Prévenir un risque et solliciter les bons interlocuteurs (5 points)

Organisation de la sécurité et alerte dans le cadre professionnel

À 17 h 05, une altercation verbale se produit dans la zone d'attente. Dix-huit personnes sont présentes dans le bâtiment. Aucun blessé n'est signalé. Le plan simplifié du DT 1 indique deux sorties, un poste d'accueil et un bureau de responsable. L'agent travaille avec un collègue. Appliquez les consignes du DT 3 et le rappel réglementaire fourni dans ce dossier.

FormaV - document d'entraînement non officiel



DT 1	Plan simplifié de la Maison de quartier	Éch. : schéma sans échelle	Unité : m

4.1 (2 points) 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.

4.2 (1,5 point) Indiquez quel interlocuteur interne doit être alerté en premier selon les consignes du DT 3, et précisez les informations factuelles à lui transmettre.

4.3 (1,5 point) Dans quelle situation faut-il solliciter les services d'urgence ? Indiquez également une information qui doit figurer dans le compte rendu après l'événement.

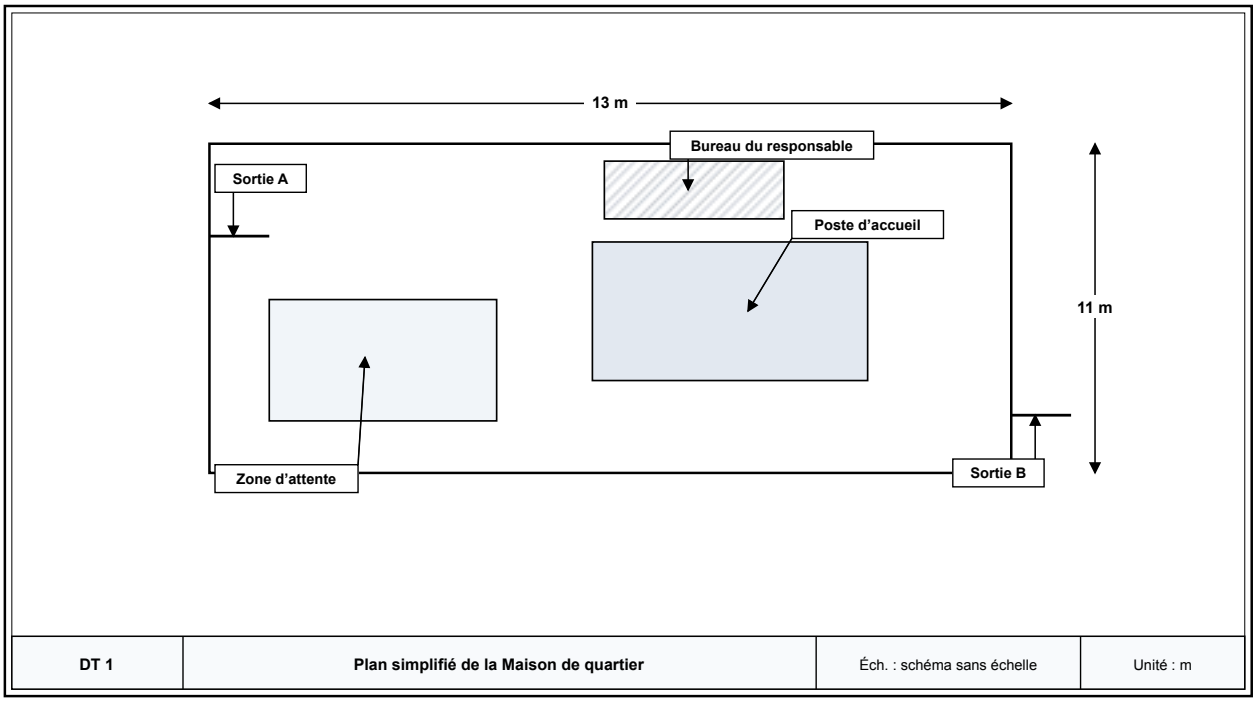
FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN SIMPLIFIÉ ET REPÈRES DE LA MAISON DE QUARTIER

Le bâtiment comprend une zone d'attente, un poste d'accueil, le bureau du responsable et deux sorties repérées sur le schéma. Les dimensions extérieures indiquées sont de 13 m par 11 m. Le schéma est fourni pour repérer les espaces et les cheminements ; il ne constitue pas un plan d'évacuation réglementaire et n'est pas à l'échelle.



DT 1	Plan simplifié de la Maison de quartier	Éch. : schéma sans échelle	Unité : m

DT 2 : FICHE DES STRUCTURES EMPLOYEUSE ET PARTENAIRES

Les coordonnées et modalités ci-dessous sont les données de référence du cas présenté. Le responsable de site organise le travail de l'équipe. L'agent accueille, recueille les éléments utiles à la demande, recherche l'information disponible et oriente vers le service compétent ; il ne prend pas de décision à la place d'un partenaire.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Structures, compétences et modalités de sollicitation

Structure	Rôle dans la situation	Contact ou modalité	Limite de l'intervention de l'agent
Maison de quartier des Tilleuls, service municipal	Accueil du public, information de premier niveau et prévention de proximité	Responsable de site : poste interne 12	L'agent ne décide pas de l'attribution d'une aide
CCAS de Valmont	Accès aux droits et accompagnement social	Accueil : 01 40 00 12 20, sur rendez-vous	L'agent n'établit pas le diagnostic social
Mission locale de Valmont	Information et accompagnement des jeunes vers l'emploi et la formation	Permanence le mardi, 14 h à 17 h	L'agent ne confirme pas un rendez-vous sans accord du service
Centre médico-social de Valmont	Écoute et orientation vers les services sociaux ou de santé	Accueil : 01 40 00 12 35	L'agent ne réalise pas d'acte médical
Équipe de médiation municipale	Appui à la médiation de proximité et prévention des tensions	Demande transmise par le responsable de site	L'agent suit les consignes de l'équipe et rend compte

Fiche de liaison locale fournie pour la situation d'examen.

DT 3 : CONSIGNES DE LIAISON, DE COMPTE RENDU ET DE PRÉVENTION

Pour une orientation : écouter la demande, vérifier le besoin exprimé, rechercher le service compétent dans la fiche de liaison, expliquer à l'usager la prochaine étape et noter uniquement les éléments utiles au suivi. En l'absence de réponse du partenaire, informer le responsable de site et convenir d'une nouvelle tentative de contact. Ne pas transmettre de détail personnel à un interlocuteur non habilité.

Pour un incident : garder une distance adaptée, adopter une parole calme, prévenir le collègue et le responsable de site, éloigner les personnes non concernées si cela peut être fait sans danger et suivre les consignes du responsable. En cas de danger immédiat, de blessure ou de menace grave, solliciter les services d'urgence selon la situation et les consignes du site. Rendre compte ensuite en distinguant les faits constatés, les propos rapportés et les actions réalisées.

Rappel : l'article L. 4121-1 du Code du travail prévoit que l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. L'agent applique les consignes de son employeur et signale les risques ou événements à son responsable.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Relevé d’activité et repères de suivi

Donnée ou consigne	Valeur ou action attendue
Usagers reçus	48
Orientations proposées	12
Orientations vers le CCAS	5
Orientations vers la Mission locale	4
Orientations vers le centre médico-social	3
Partenaire injoignable	Informer le responsable et programmer une nouvelle tentative
Compte rendu d’incident	Date, heure, lieu, faits, actions menées et interlocuteurs alertés

Données de la journée et consignes applicables au cas.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : Question 3.1 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau à partir de la situation décrite dans la partie 3. Écrivez des éléments factuels et n'ajoutez aucune information qui ne figure pas dans le sujet.

Transmission au responsable de site

Rubrique	Réponse
Date et heure	.....
Faits observés ou rapportés	.....
Demande exprimée par l'usager	.....
Action menée par l'agent	.....
Suite à donner	.....

À compléter par le candidat.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : Questions 1.2 et 2.1 | **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez le tableau en associant chaque demande au partenaire adapté et en indiquant une action professionnelle de l'agent.

Tableau d'orientation des usagers

Demande ou besoin	Partenaire à solliciter	Action de l'agent
Information sur une formation pour un jeune	.....	.....
Accompagnement pour une démarche sociale	.....	.....
Rendez-vous social demandé dans un espace confidentiel	.....	.....

À compléter par le candidat.

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.