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.

Accueil, information et accompagnement

Édition 2026 • Code sujet : FV-ENT-APM-EP1 • Durée : **1 h 30** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse de la demande et sélection des informations** (3 questions) — **Page 3**
2. **Choix et préparation d'un itinéraire accessible** (4 questions) — **Page 5**
3. **Préparation d'une réponse d'accueil et d'accompagnement** (2 questions) — **Page 8**
4. **Mise en situation d'accueil devant le jury** (1 question) — **Page 10**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

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

FormaV - document d'entraînement non officiel

1. Analyse de la demande et sélection des informations

À la Maison des services et de la mobilité des Rives, Mme Diallo demande comment rejoindre le Centre municipal d'accès aux droits avant son rendez-vous. Elle marche avec une canne, évite les escaliers et souhaite connaître les horaires du service et la possibilité de faire photocopier sa pièce d'identité.

Question 1.1. À partir des DT 2 et DT 3, relevez les trois informations pratiques à vérifier ou à transmettre avant de conseiller Mme Diallo : les horaires du service, l'accessibilité de l'itinéraire et la possibilité de photocopier sa pièce d'identité. Distinguez les informations à communiquer immédiatement de celles qui nécessitent une vérification ou l'accord de l'usagère.

Information	À transmettre	Vérification ou accord
Horaires	Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h	Renseignement vérifié auprès du Centre à 9 h 45
Itinéraire	L'itinéraire A est sans marche ni escalier, avec une rampe de pente 4 % et une entrée de plain-pied	Présenter l'itinéraire vérifié et vérifier que les indications sont comprises
Photocopie	Aucun appareil n'est mis à disposition du public	Ne pas promettre cette prestation

Les horaires et les caractéristiques du cheminement sont vérifiés dans le DT 2 et peuvent être communiqués immédiatement. Une aide pour marcher ou porter un document se propose, sans être imposée : il faut demander l'accord de Mme Diallo avant toute aide physique.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Horaires vérifiés : lundi-vendredi, 9 h-12 h et 13 h 30-17 h. Itinéraire A sans escalier. Photocopie indisponible sur place.

Question 1.2. Indiquez si une photocopie de la pièce d'identité de Mme Diallo peut être réalisée sur place. Justifiez votre réponse à l'aide du DT 2 et précisez la solution à lui proposer.

Non. Le DT 2 indique qu'aucun appareil de photocopie n'est mis à la disposition du public au Centre municipal. Il faut le dire clairement à Mme Diallo et ne pas lui promettre cette prestation.

Vous pouvez lui proposer de vérifier auprès du service compétent si une autre solution est disponible. Ne présentez aucune solution de remplacement comme certaine avant vérification. Ne demandez ni ne recopiez sa pièce d'identité si cela n'est pas nécessaire à sa démarche.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Aucune photocopie n'est possible sur place. Proposer de vérifier auprès du service compétent si une autre solution existe.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 1.3. Formulez une question courte permettant de vérifier que vous avez bien compris la contrainte de déplacement exprimée par Mme Diallo.

La question reprend la contrainte déjà exprimée par Mme Diallo sans présumer qu'elle souhaite un accompagnement. Elle permet de confirmer son besoin avant de lui présenter le cheminement A, qui ne comporte ni marche ni escalier. Écoutez sa réponse et demandez son accord avant de proposer une aide, notamment pour marcher ou porter un document.

> « Vous souhaitez éviter les escaliers et prendre un cheminement sans marche, c'est bien cela ? »

✓ RÉPONSE À RETENIR

« Vous souhaitez éviter les escaliers et prendre un cheminement sans marche, c'est bien cela ? »

FormaV - document d'entraînement non officiel

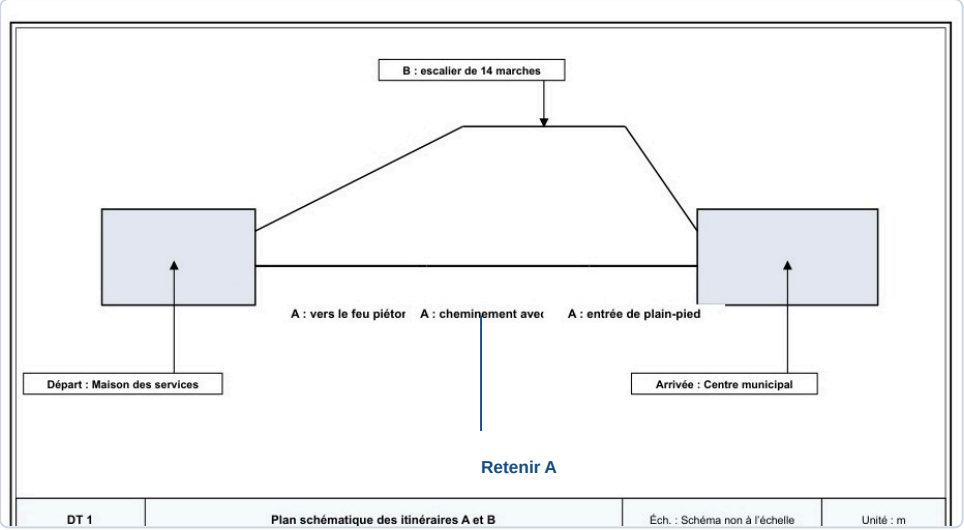
2. Choix et préparation d’un itinéraire accessible

Le DT 1 présente deux cheminements entre la Maison des services et le Centre municipal d’accès aux droits, dont les distances et les obstacles sont précisés dans le DT 2. Il faut retenir l’itinéraire adapté, estimer la durée à partir de la vitesse indicative de 40 m/min en ajoutant l’attente au feu, puis préparer le déplacement sur le DR 1.

Question 2.1. Déterminez quel itinéraire convient à Mme Diallo. Justifiez votre choix en vous appuyant sur ses besoins et sur les caractéristiques des deux itinéraires indiquées dans les DT 1 et DT 2.

Retenez l’itinéraire A : il répond au souhait de Mme Diallo d’éviter les escaliers. Il est entièrement sans marche ni escalier, avec un trottoir continu, une traversée au feu piéton, une rampe de pente 4 % et une entrée de plain-pied accessible. L’itinéraire B comprend un escalier de 14 marches sans rampe et ne lui convient donc pas.

Itinéraire accessible à retenir



✓ RÉPONSE À RETENIR

Itinéraire A : sans marche ni escalier, avec rampe et entrée accessibles.

Question 2.2. Calculez la distance totale de l’itinéraire accessible, puis déterminez sa durée de marche à la vitesse indicative de 40 m/min. Ajoutez l’attente de 2 minutes au feu piéton, arrondissez toute fraction de minute à la minute supérieure et présentez les calculs avec les unités en utilisant la relation t = d/v.

L’itinéraire A comprend trois étapes : 120 m, 80 m et 60 m, soit 260 m. Avec la relation durée = distance / vitesse, la marche dure 260 / 40 = 6,5 min, arrondies à 7 min. On ajoute ensuite les 2 min d’attente au feu : la durée totale estimée est de 9 min.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Calcul de l’itinéraire A

Élément	Calcul	Résultat
Distance totale	120 + 80 + 60	260 m
Durée de marche	260 / 40 = 6,5 min, arrondies	7 min
Durée totale	7 + 2 min d’attente	9 min

Vitesse indicative de calcul : 40 m/min.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Distance : 260 m. Marche : 7 min. Attente comprise : 9 min.

Question 2.3. À partir de l’heure de départ de 10 h 10, indiquez l’heure d’arrivée estimée de Mme Diallo au Centre municipal d’accès aux droits.

La durée totale estimée est de 9 min, attente au feu incluse. En ajoutant 9 min au départ de 10 h 10, l’arrivée est estimée à 10 h 19.

Estimation du déplacement

10 h 10	Départ de la Maison des services
10 h 19	Arrivée estimée au Centre municipal, attente au feu comprise

Estimation fondée sur 9 minutes de déplacement au total.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Heure d’arrivée estimée : 10 h 19.

Question 2.4. Complétez le DR 1 avec l’itinéraire retenu, ses étapes, sa distance totale, sa durée estimée et l’heure d’arrivée. Indiquez également une précaution utile à rappeler concernant le passage piéton.

À reporter sur le DR 1 : l’itinéraire A passe par le feu piéton, le parvis du square, puis l’entrée du Centre municipal. Les trois étapes totalisent 260 m. La marche est estimée à 7 min ; avec l’attente au feu, le temps total est de 9 min, soit une arrivée estimée à 10 h 19 pour un départ à 10 h 10.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Élément du DR 1	Réponse
Itinéraire retenu	A
Étape 1	Maison des services au feu piéton : 120 m
Étape 2	Feu piéton au parvis du square : 80 m
Étape 3	Parvis du square à l'entrée du Centre municipal : 60 m
Distance totale	260 m
Durée de marche	260 m / 40 m/min = 6,5 min, arrondies à 7 min
Attente et durée totale	2 min d'attente, soit 9 min au total
Heure d'arrivée	10 h 19
Précaution	Attendre le feu piéton autorisant le passage avant de traverser.

DR 1 complété

Élément à renseigner	Réponse
Itinéraire retenu	A
Étape 1 et distance	120 m
Étape 2 et distance	80 m
Étape 3 et distance	60 m
Distance totale	260 m
Calcul de la durée de marche à 40 m/min	7 min
Attente au feu piéton et durée totale estimée	9 min
Heure d'arrivée estimée pour un départ à 10 h 10	10 h 19
Précaution à rappeler pour la traversée	Feu autorisé

✓ RÉPONSE À RETENIR

DR 1 : itinéraire A, 260 m, durée estimée de 9 min, arrivée à 10 h 19. Traverser lorsque le feu piéton l'autorise.

FormaV - document d'entraînement non officiel

3. Préparation d’une réponse d’accueil et d’accompagnement

À partir des DT 2 et DT 3, le candidat prépare une note brève répondant aux demandes de Mme Diallo. Il doit transmettre des informations vérifiées, protéger la confidentialité et proposer une aide adaptée sans l’imposer ni promettre une prestation indisponible.

Question 3.1. Complétez le DR 2 avec les horaires du Centre municipal d’accès aux droits, l’information sur la photocopie et la conduite à tenir si Mme Diallo demande de l’aide pour porter un document ou se déplacer.

La note reprend les renseignements vérifiés dans le DT 2. Le rendez-vous est fixé à 10 h 30 et l’accueil le confirme sur présentation du nom de Mme Diallo. Pour toute aide au déplacement ou au port d’un document, demandez son accord et précisez l’aide que vous pouvez réellement apporter. Ne la touchez pas sans accord explicite et sollicitez le service compétent si la demande dépasse vos missions.

Rubrique	Information à transmettre
Horaires	Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h.
Rendez-vous	À 10 h 30 ; confirmation à l’accueil sur présentation de son nom.
Photocopie	Aucun appareil de photocopie n’est mis à la disposition du public.
Aide	Demander son accord et préciser l’aide possible. Ne pas la toucher sans accord explicite ; solliciter le service compétent si nécessaire.

DR 2 complété : horaires, rendez-vous, photocopie et aide

Rubrique	Information à transmettre
Horaires du Centre municipal d’accès aux droits	Lun.-ven. : 9 h-12 h et 13 h 30-17 h
Rendez-vous de Mme Diallo	10 h 30 ; confirmation sur présentation du nom
Photocopie de la pièce d’identité sur place	Aucun photocopieur mis à disposition du public
Aide proposée pour le déplacement ou le document	Demander son accord ; préciser l’aide possible. Pas de geste physique sans accord explicite.
Formulation de vérification de la compréhension et de l’accord	

✓ RÉPONSE À RETENIR

Ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h. Pas de photocopieur public. Demander l’accord de Mme Diallo avant toute aide.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Question 3.2. Rédigez une formulation d'accueil de deux ou trois phrases qui présente l'itinéraire accessible, annonce l'heure d'arrivée estimée et vérifie l'accord de Mme Diallo avant de lui proposer un accompagnement.

Proposez une formulation simple en deux phrases : « Mme Diallo, l'itinéraire A est accessible, sans marche ni escalier ; il comprend une traversée au feu piéton et une rampe de pente 4 %. Pour un départ à 10 h 10, l'arrivée est estimée à 10 h 19, attente au feu comprise. Souhaitez-vous que je vous accompagne ? »

Cette estimation repose sur la vitesse indicative du sujet ; elle ne préjuge pas de la capacité individuelle de Mme Diallo. Attendez son accord avant toute aide.

DR 2 complété : vérification de la compréhension et de l'accord

Formulation de vérification de la compréhension et de l'accord	**Itinéraire A : sans marche ni escalier.** **Arrivée estimée : 10 h 19.** **Souhaitez-vous que je vous**

✓ RÉPONSE À RETENIR

« L'itinéraire A est accessible, sans marche ni escalier, et l'arrivée est estimée à 10 h 19. Souhaitez-vous que je vous accompagne ? »

FormaV - document d'entraînement non officiel

4. Mise en situation d’accueil devant le jury

Pendant 15 minutes, le candidat accueille le jury qui joue le rôle de Mme Diallo et peut l’interroger sur le chemin, les horaires, la photocopie ou l’aide proposée. Il s’appuie sur les DT 1, DT 2 et DT 3 et ne présente pas comme certain un renseignement absent du dossier.

Question 4.1. Accueillez Mme Diallo, clarifiez son besoin, donnez une information exacte et compréhensible sur l’itinéraire et le service, puis proposez une aide adaptée en respectant son choix et son autonomie.

« Bonjour Madame Diallo. Vous souhaitez éviter les escaliers, c’est bien cela ? L’itinéraire A est sans marche ni escalier : prenez le trottoir jusqu’au feu piéton (120 m), puis la rampe jusqu’au parvis (80 m) et le cheminement de plain-pied jusqu’à l’entrée (60 m). Le parcours fait 260 m ; comptez environ 9 minutes, attente au feu comprise, soit une arrivée estimée à 10 h 19. Le Centre est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h. Aucun appareil de photocopie n’est mis à disposition du public. Souhaitez-vous que je vous explique à nouveau le trajet ou que je vérifie quelle aide peut être proposée ? Je ne vous toucherai pas sans votre accord.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Itinéraire A sans escalier : 260 m, environ 9 minutes attente comprise, arrivée estimée à 10 h 19. Aucune photocopieuse n’est à disposition du public. Toute aide est proposée avec l’accord de Mme Diallo, sans promettre une aide physique non vérifiée.

FormaV - document d'entraînement non officiel

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve EP1 du CAP Agent de prévention et de médiation, Édition 2026, porte le code 26-CAP-APM-EP1. D'une durée de 1 h 30 et de coefficient 4, elle met en scène l'accueil de Mme Diallo à la Maison des services des Rives. Elle évalue l'analyse de la demande, le choix et le calcul d'un itinéraire accessible, ainsi que la qualité de l'information et de l'accompagnement.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Pour estimer une durée de marche, utiliser t = d/v avec des unités cohérentes.
- Arrondir une fraction de minute à la minute supérieure et ajouter séparément les 2 minutes d'attente au feu.
- Choisir le cheminement en fonction des besoins de l'usager et des obstacles vérifiés sur le plan et dans le répertoire.
- Proposer une aide sans l'imposer et demander l'accord explicite avant tout geste physique.

Points de vigilance & attentes du jury

- Justifier le choix d'itinéraire par les besoins exprimés et les obstacles indiqués dans les documents.
- Présenter les calculs avec les unités, appliquer l'arrondi demandé et ajouter l'attente au feu piéton.
- Annoncer clairement qu'aucun appareil de photocopie n'est mis à disposition du public.
- Vérifier la compréhension et l'accord, respecter l'autonomie et protéger les données personnelles de l'usagère.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer la durée estimée du déplacement ?

Additionnez les distances de l'itinéraire retenu, puis calculez le temps de marche avec t = d/v et la vitesse indicative de 40 m/min. Arrondissez une fraction de minute à la minute supérieure et ajoutez les 2 minutes d'attente au feu.

Q : Comment choisir entre les deux itinéraires proposés ?

Comparez les besoins exprimés par l'usagère aux caractéristiques vérifiées des cheminements. Repérez notamment les escaliers, la rampe et le passage piéton. L'itinéraire A est sans marche ni escalier, contrairement à l'itinéraire B, qui comporte un escalier de 14 marches.

Q : Comment organiser son temps pendant l'épreuve ?

Le sujet prévoit 1 h 15 pour exploiter le dossier et produire les documents demandés, puis 15 minutes de mise en situation devant le jury. Réservez du temps pour vérifier les calculs, compléter les DR 1 et DR 2 et rendre les documents réponses.

Q : Quels critères professionnels faut-il respecter à l'accueil ?

Écoutez sans interrompre, clarifiez la demande et transmettez des informations simples et vérifiées. Vérifiez leur compréhension, demandez l'accord avant toute aide ou tout geste physique, respectez le choix de l'usagère et ne divulguez pas ses données personnelles sans son accord.

Sujet associé **associé (PDF) :** https://capapm.fr/assets/annales/cap-apm/Techniques professionnelles/2026/CAP (Agent de prévention et de médiation) - Techniques professionnelles - 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.