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 EP1 : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Coefficient : 4 Durée : 1 h 30

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

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse de la demande et sélection des informations (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Choix et préparation d'un itinéraire accessible (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Préparation d'une réponse d'accueil et d'accompagnement (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Mise en situation d'accueil devant le jury (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 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.
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 DES SERVICES ET DE LA MOBILITÉ DES RIVES, VALMONT-SUR-RIVIÈRE

Vous êtes agent d'accueil et d'accompagnement à la Maison des services et de la mobilité des Rives. À 10 h 10, Mme Diallo se présente. Elle souhaite se rendre au Centre municipal d'accès aux droits pour retirer un formulaire avant son rendez-vous de 10 h 30. Elle marche avec une canne, évite les escaliers et souhaite connaître le chemin le plus simple ainsi que les horaires du service. Elle demande également si une photocopie de sa pièce d'identité peut être faite sur place.

Vous disposez de 1 h 15 pour exploiter le dossier et produire les documents demandés. Vous serez ensuite placé en situation d'accueil devant le jury pendant 15 minutes. Vous devrez présenter les informations utiles et répondre aux demandes de Mme Diallo en adoptant une attitude professionnelle, claire et respectueuse.

Les points des questions sont indiqués sur 20. Les documents-réponses sont à compléter et à rendre avec la copie.

PARTIE 1 : Analyse de la demande et sélection des informations (4 points)

Rechercher, décoder et sélectionner les informations utiles à l'usager

À partir des documents DT 2 et DT 3, analysez la demande de Mme Diallo. Distinguez les informations à lui communiquer immédiatement de celles qui nécessitent une vérification ou l'accord de l'usager.

1.1 (1,5 point) Relevez les trois informations pratiques à vérifier ou à transmettre avant de conseiller Mme Diallo : horaires du service, accessibilité de l'itinéraire et possibilité de photocopier sa pièce d'identité.

1.2 (1,5 point) Indiquez si une photocopie de la pièce d'identité peut être réalisée sur place. Justifiez votre réponse à l'aide du DT 2 et précisez la solution à proposer à Mme Diallo.

1.3 (1 point) Formulez une question courte permettant de vérifier que vous avez bien compris la contrainte de déplacement exprimée par Mme Diallo.

PARTIE 2 : Choix et préparation d'un itinéraire accessible (7 points)

Exploiter un plan, effectuer un calcul professionnel simple et préparer l'accompagnement

Le DT 1 présente deux itinéraires vers le Centre municipal d'accès aux droits. Le DT 2 précise les distances, les obstacles et les caractéristiques des cheminements. Pour les calculs, utilisez la vitesse de marche indicative fournie dans le DT 2. Une durée comportant une fraction de minute est arrondie à la minute supérieure. La pause au feu piéton est ajoutée à la durée de marche.

FormaV - document d'entraînement non officiel

2.1 (2 points) Déterminez quel itinéraire convient à Mme Diallo. Justifiez votre choix en vous appuyant sur ses besoins et sur les caractéristiques des deux itinéraires.

2.2 (2 points) Calculez la distance totale de l'itinéraire accessible. Déterminez ensuite sa durée de marche à la vitesse indicative de 40 m/min, puis ajoutez l'attente de 2 minutes au feu piéton. Présentez les calculs avec les unités. Utilisez la relation $t = \frac{d}{v}$.

2.3 (1 point) À partir de l'heure de départ de 10 h 10, indiquez l'heure d'arrivée estimée au Centre municipal d'accès aux droits.

2.4 (2 points) 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.

PARTIE 3 : Préparation d'une réponse d'accueil et d'accompagnement (4 points)

Organiser une information compréhensible et respecter la confidentialité

Vous préparez une note brève à partir des DT 2 et DT 3. Elle doit permettre de répondre à la demande de Mme Diallo sans divulguer d'information personnelle inutile et sans promettre un service qui n'est pas disponible.

3.1 (2 points) 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.

3.2 (2 points) 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.

PARTIE 4 : Mise en situation d'accueil devant le jury (5 points)

Accueillir, informer et accompagner un usager

Cette partie se déroule devant le jury pendant 15 minutes. Vous êtes en situation d'accueil. Le jury joue le rôle de Mme Diallo et peut vous demander de préciser le chemin, les horaires, la photocopie ou la nature de l'aide que vous pouvez proposer. Utilisez les informations des DT 1, DT 2 et DT 3. Aucun renseignement non présent dans le dossier ne doit être présenté comme certain.

4.1 (5 points) 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.

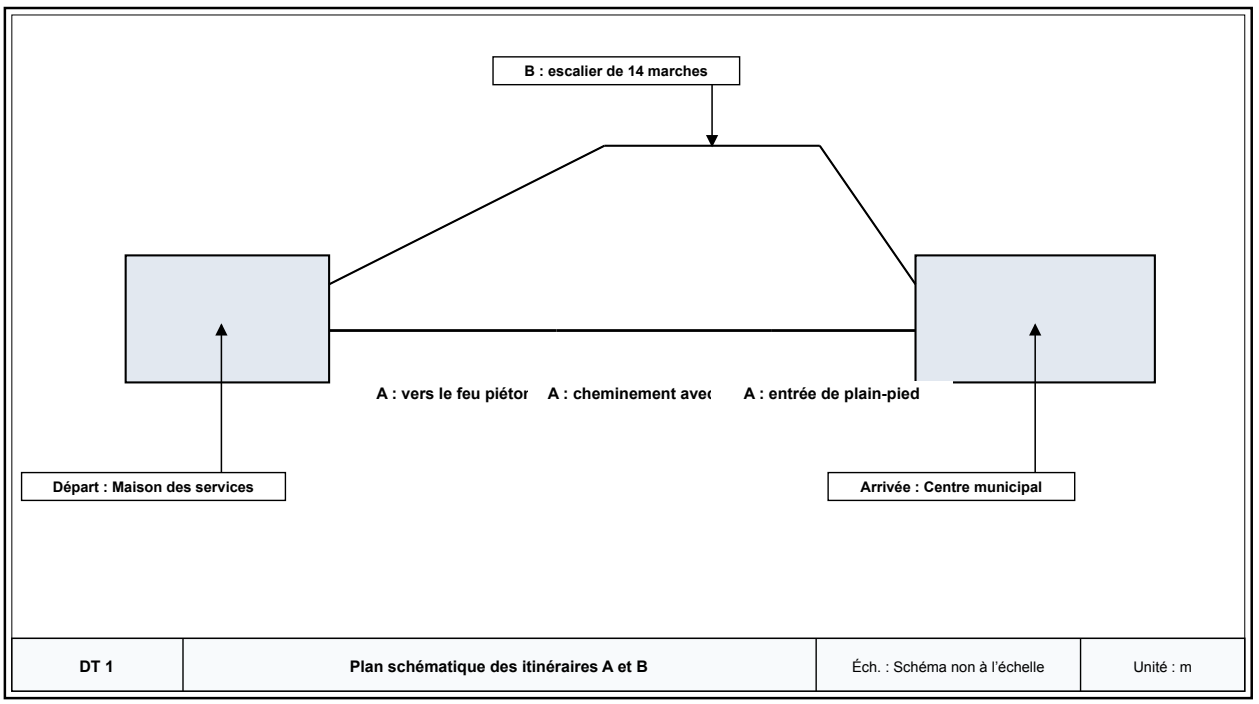
FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN SCHÉMATIQUE DES CHEMINEMENTS VERS LE CENTRE MUNICIPAL D'ACCÈS AUX DROITS

Plan d'orientation de la Maison des services et de la mobilité des Rives vers le Centre municipal d'accès aux droits. Les longueurs indiquées sur le plan sont celles du DT 2. Le dessin est schématique et n'est pas à l'échelle. L'itinéraire A est entièrement sans marche ni escalier. L'itinéraire B comporte un escalier signalé sur le plan.



Les repères et distances sont détaillés dans le DT 2. Schéma non à l'échelle.

DT 2 : RÉPERTOIRE DES CHEMINEMENTS ET SERVICES

Données vérifiées par l'accueil de la Maison des services à 9 h 45 le jour de la situation. La vitesse de marche indicative utilisée pour estimer la durée est de 40 m/min. Cette valeur est une donnée de calcul pour l'épreuve et ne constitue pas une mesure de la capacité individuelle de l'usager. Le feu piéton situé sur l'itinéraire A impose une attente estimée à 2 minutes.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Cheminements entre la Maison des services et le Centre municipal

Itinéraire	Étape	Distance	Caractéristiques
A	Maison des services au feu piéton	120 m	Trottoir continu, traversée avec feu piéton
A	Feu piéton au parvis du square	80 m	Cheminement de plain-pied, rampe avec pente de 4 %
A	Parvis du square à l'entrée du Centre municipal	60 m	Cheminement de plain-pied, entrée accessible
B	Maison des services au passage des jardins	90 m	Trottoir continu
B	Passage des jardins au parvis du square	50 m	Escalier de 14 marches, sans rampe
B	Parvis du square à l'entrée du Centre municipal	60 m	Cheminement de plain-pied, entrée accessible

Informations communiquées par le service mobilité de Valmont-sur-Rivière.

Informations sur le Centre municipal d'accès aux droits

Information demandée	Renseignement vérifié
Horaires d'ouverture au public	Du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h
Photocopie d'une pièce d'identité	Aucun appareil de photocopie n'est mis à disposition du public
Rendez-vous de Mme Diallo	Rendez-vous à 10 h 30. L'accueil du Centre confirme le rendez-vous sur présentation du nom de l'usagère.

Renseignements communiqués par le Centre municipal à 9 h 45 le jour de la situation.

DT 3 : REPÈRES PROFESSIONNELS POUR L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT

Consignes applicables dans la situation proposée : écouter la demande sans l'interrompre, poser une question de clarification si nécessaire, restituer les informations avec des mots simples et vérifier qu'elles ont été comprises. Proposer une aide sans l'imposer et respecter le choix de l'usager. Ne pas effectuer de geste physique sans accord explicite. Ne pas demander ni recopier une pièce d'identité si cela n'est pas nécessaire à la démarche. Ne pas transmettre à un tiers le motif de la visite ou des données personnelles sans l'accord de l'usager. Si une information manque, l'indiquer et proposer de la vérifier auprès du service compétent.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Aide adaptée et limites de l’intervention

Situation	Conduite professionnelle attendue
L’usager demande un itinéraire accessible	Présenter l’itinéraire vérifié et signaler les obstacles ou points de vigilance.
L’usager demande de l’aide pour porter un document	Demander son accord et préciser l’aide que l’agent peut effectivement apporter.
L’usager demande un geste physique ou une aide à la marche	Ne pas toucher l’usager sans son accord. Respecter son choix et solliciter le service compétent si l’aide dépasse les missions de l’agent.
L’usager demande une prestation non disponible	Répondre clairement, ne pas promettre la prestation et proposer une information ou une solution de remplacement vérifiée.

Repères de service pour l’accueil des usagers.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : itinéraire et estimation du déplacement

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez directement le tableau avec l'itinéraire retenu. Présentez les calculs avec les unités. Arrondissez la durée totale à la minute supérieure.

Fiche de préparation du déplacement de Mme Diallo

Élément à renseigner	Réponse
Itinéraire retenu	.....
Étape 1 et distance	.....
Étape 2 et distance	.....
Étape 3 et distance	.....
Distance totale	.....
Calcul de la durée de marche à 40 m/min	.....
Attente au feu piéton et durée totale estimée	.....
Heure d'arrivée estimée pour un départ à 10 h 10	.....
Précaution à rappeler pour la traversée	.....

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 : note d'information pour l'accueil

À RENDRE AVEC LA COPIE

Complétez la note avec les informations vérifiées dans le dossier. Rédigez une réponse concise et adaptée à Mme Diallo.

Informations à présenter à l'usagère

Rubrique	Information à transmettre
Horaires du Centre municipal d'accès aux droits	.....
Rendez-vous de Mme Diallo	.....
Photocopie de la pièce d'identité sur place	.....
Aide proposée pour le déplacement ou le document	.....
Formulation de vérification de la compréhension et de l'accord	.....

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.