CAP APM

183 Fiches de Révision

CAP APM

Agent de prévention et de médiation

- Fiches de révision
- Fiches méthodologiques
- Tableaux et graphiques
- Retours et conseils

Conforme au Programme Officiel

Garantie Diplômé•e ou Remboursé•e

4,6/5 selon l'Avis des Étudiants

capapm.fr

Préambule

1. Le mot du formateur :



Hello, moi c'est **Noah** 👋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.capapm.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP APM** avec une moyenne de **17,51/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Services & Santé** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h12 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.



3. Contenu du dossier Services & Santé :

1. **Vidéo 1 - Relation d'aide, communication professionnelle & posture avec le public (15 min) :** Clés pour adopter une posture professionnelle et bienveillante.

2. **Vidéo 2 - Hygiène, sécurité, risques professionnels & prévention des infections (14 min) :** Règles essentielles d'hygiène, de sécurité et de prévention.

3. **Vidéo 3 - Organisation du travail, planification et qualité du service rendu (12 min) :** Méthodes pour organiser les tâches et assurer un suivi fiable.

4. **Vidéo 4 - Accompagnement de la personne dans les actes de la vie quotidienne (15 min) :** Repères pour accompagner la personne au quotidien.

5. **Vidéo 5 - Contexte juridique, éthique et déontologique (16 min) :** Cadre de référence pour agir dans le respect du droit et de l'éthique.

Découvrir

Table des matières

Français ..... Aller

Chapitre 1 : Se dire et s'affirmer pour gagner en autonomie ..... Aller

Chapitre 2 : S'informer et communiquer avec un regard critique ..... Aller

Chapitre 3 : Rêver, imaginer et créer par les mots et les arts ..... Aller

Histoire-géographie ..... Aller

Chapitre 1 : La France de 1789 à la Cinquième République ..... Aller

Chapitre 2 : La France et la construction européenne depuis 1950 ..... Aller

Chapitre 3 : Transports et mobilités à différentes échelles ..... Aller

Chapitre 4 : Espaces urbains et aménagement ..... Aller

Enseignement moral et civique ..... Aller

Chapitre 1 : État de droit, libertés et laïcité ..... Aller

Chapitre 2 : Information responsable et délibération ..... Aller

Chapitre 3 : République et Nation : environnement et biodiversité ..... Aller

Chapitre 4 : Cohésion sociale, égalité, solidarité ..... Aller

Chapitre 5 : Participation et engagement politiques des citoyens ..... Aller

Mathématiques ..... Aller

Chapitre 1 : Calculer avec les nombres usuels ..... Aller

Chapitre 2 : Proportionnalité, équations et fonctions affines ..... Aller

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités avec le numérique ..... Aller

Chapitre 4 : Calculs commerciaux et financiers au quotidien ..... Aller

Physique-chimie ..... Aller

Chapitre 1 : Mouvements et forces : observer et mesurer ..... Aller

Chapitre 2 : Solutions chimiques et sécurité ..... Aller

Chapitre 3 : Signaux sonores et électriques dans les capteurs ..... Aller

Chapitre 4 : Températures et changements d'état de la matière ..... Aller

Chapitre 5 : Lumière, couleurs et prévention des risques ..... Aller

Langue vivante étrangère : Anglais ..... Aller

Chapitre 1 : Comprendre et échanger dans la vie quotidienne ..... Aller

Chapitre 2 : Lire et écrire au travail ..... Aller

Chapitre 3 : Découvrir les cultures des pays anglophones ..... Aller

Arts appliqués et cultures artistiques ..... Aller

Chapitre 1 : Design d'objets, d'espaces et de communication ..... Aller

Chapitre 2 : Patrimoine et création dans les cultures artistiques ..... Aller

Chapitre 3 : Concevoir et présenter une proposition de design ..... Aller

Éducation physique et sportive ..... Aller
Chapitre 1 : Motricité et performance en EPS ..... Aller
Chapitre 2 : Adapter ses déplacements et agir en sécurité ..... Aller
Chapitre 3 : Créer et présenter une prestation artistique ..... Aller
Chapitre 4 : Coopérer et s'opposer en respectant les règles ..... Aller
Chapitre 5 : S'entraîner et préserver sa santé ..... Aller
Prévention santé environnement ..... Aller
Chapitre 1 : Hygiène de vie et parcours dans le système de santé ..... Aller
Chapitre 2 : Sexualité, contraception et prévention des IST ..... Aller
Chapitre 3 : Ressources et risques dans notre environnement ..... Aller
Chapitre 4 : Travail : droits, prévention et premiers secours ..... Aller
Chapitre 5 : Budget, assurances et achats ..... Aller
Environnement social et économique ..... Aller
Chapitre 1 : Villes, populations et politiques de proximité ..... Aller
Chapitre 2 : Migrations et intégration ..... Aller
Chapitre 3 : Emploi, chômage et exclusion sociale ..... Aller
Chapitre 4 : Évolution des familles et relations éducatives ..... Aller
Chapitre 5 : Besoins des publics et réponses professionnelles ..... Aller
Structures employeurs et partenaires ..... Aller
Chapitre 1 : Employeurs et cadre administratif territorial ..... Aller
Chapitre 2 : Services sociaux, sanitaires et d'hébergement ..... Aller
Chapitre 3 : Sécurité, secours et partenariats de proximité ..... Aller
Chapitre 4 : Insertion professionnelle et structures de loisirs ..... Aller
Cadre juridique ..... Aller
Chapitre 1 : Règles de droit et responsabilités dans le métier ..... Aller
Chapitre 2 : Juridictions et acteurs de la procédure pénale ..... Aller
Chapitre 3 : Infractions, sanctions et protection des mineurs ..... Aller
Chapitre 4 : Réparation civile et formalités administratives ..... Aller
Problèmes de santé publique et prévention ..... Aller
Chapitre 1 : Infections et prévention en santé publique ..... Aller
Chapitre 2 : Addictions et troubles psychiques ..... Aller
Chapitre 3 : Orienter vers les structures sanitaires spécialisées ..... Aller
Techniques professionnelles ..... Aller
Chapitre 1 : Accueil, médiation et animation auprès des publics ..... Aller
Chapitre 2 : Accompagner les usagers et faciliter leur mobilité ..... Aller
Chapitre 3 : Prévenir les risques et sécuriser les personnes ..... Aller

Chapitre 4 : Préserver le cadre de vie et le patrimoine ..... Aller
Chapitre 5 : Organiser, transmettre et évaluer son activité ..... Aller

Français

Présentation de la matière :
En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), le Français t'aide à comprendre des textes, reformuler des messages et **t'exprimer avec clarté**, notamment auprès des usagers.

Cette matière participe à l'épreuve de Français, Histoire-géographie et EMC, de **coefficient 3**. En CCF, durant la dernière année, tu passes un écrit en 3 étapes de 40 minutes et un oral de 10 minutes.

En examen final ponctuel, le Français comporte un **écrit de 2 heures** et un oral de 10 minutes.

Conseil :
Je te conseille de réserver 15 minutes, 3 fois par semaine, pour lire puis résumer un texte. Relis tes réponses pour vérifier les accords et la ponctuation. Privilégie des **phrases courtes et précises**.

Pour préparer l'oral, entraîne-toi à raconter une situation d'accueil en stage. Explique le problème, ton intervention et le résultat. Enregistre-toi pour repérer les répétitions. Si tu hésites, respire et reprends calmement ton idée.

Table des matières

Chapitre 1 : Se dire et s'affirmer pour gagner en autonomie ..... Aller
1. Lire et comprendre pour mieux se dire ..... Aller
2. T'exprimer et t'affirmer avec respect ..... Aller

Chapitre 2 : S'informer et communiquer avec un regard critique ..... Aller
1. Repérer une information fiable ..... Aller
2. Lire et analyser un document ..... Aller
3. Communiquer clairement sur le terrain ..... Aller

Chapitre 3 : Rêver, imaginer et créer par les mots et les arts ..... Aller
1. Lire et analyser une œuvre ..... Aller
2. Imaginer et créer avec les mots ..... Aller
3. Relier les arts à la médiation ..... Aller

Chapitre 1 : Se dire et s'affirmer pour gagner en autonomie

1. Lire et comprendre pour mieux se dire :

Repérer les idées importantes :
Pour parler de toi ou d'une situation, commence par comprendre ce qui se passe. Lis attentivement, repère les faits, les émotions et les besoins. Cette distinction t'aide à éviter les jugements trop rapides, surtout quand une personne est énervée.

Élément	Question à te poser
Fait	Qu'est-ce que j'ai vu ou entendu exactement ?
Émotion	Qu'est-ce que je ressens ?
Besoin	De quoi ai-je besoin pour agir correctement ?

Analyser sans inventer :
Dans un texte, souligne les mots qui décrivent la situation et entoure ceux qui expriment une opinion. Puis résume l'idée principale en une phrase. Cette méthode te donne une base claire avant de prendre la parole ou de rédiger un compte rendu.

Exemple de lecture :
Tu lis le message « Il y a eu des cris dans le hall à 14 h ». Le fait est qu'il y a eu des cris à cet endroit et à cette heure. Tu ne peux pas conclure, sans autre information, qu'une bagarre a eu lieu.

2. T'exprimer et t'affirmer avec respect :

Préparer ta prise de parole :
Avant de parler, demande-toi ce que tu veux dire et à qui. Organise ton message en 3 étapes : la situation, ton ressenti ou ton besoin, puis ta demande. Un plan court t'aide à rester calme et à être compris.

Choisir des mots adaptés :
Parle simplement, sans insulte ni accusation. Les phrases qui commencent par « je » permettent de dire ton point de vue sans attaquer l'autre. Une voix posée et des mots précis facilitent le dialogue, même quand il y a un désaccord.

- Décris un fait observable.
- Exprime ton besoin avec une phrase courte.
- Formule une demande concrète et réalisable.

Exemple de message :

Lors d'un échange tendu, tu peux dire : « Je vois que le ton monte. J'ai besoin qu'on parle calmement. Est-ce que tu peux m'expliquer ce qui s'est passé ? » Tu poses un cadre sans humilier la personne.

Mini-cas pratique :
En stage, à 10 h 15, un usager te coupe plusieurs fois pendant que tu lui expliques une règle. Tu prends une respiration, tu décris le problème sans jugement, puis tu demandes 1 minute pour terminer. Tu préviens ensuite ton tuteur si l'échange reste tendu.

Résultat attendu : la consigne est entendue et la discussion peut continuer plus sereinement. Le livrable est une note de transmission de 3 lignes, indiquant l'heure, les faits observés et l'action réalisée, sans ajouter d'interprétation.

Repères à garder sur le terrain :

- Observe les faits avant de réagir.
- Respire quelques secondes si tu sens la tension monter.
- Parle avec des phrases courtes et un ton calme.
- Demande de l'aide à ton tuteur si la situation dépasse ton rôle.
- Note les informations utiles juste après l'intervention.

Ce qu'il faut retenir

Pour t'exprimer avec justesse, comprends d'abord la situation et distingue les **faits observables** des opinions, émotions et besoins.

- Résume l'idée principale sans ajouter d'interprétation.
- Prépare ton message : situation, ressenti ou besoin, puis demande.
- Parle calmement, avec des phrases en « je » et une demande concrète.
- Si la tension persiste, sollicite ton tuteur et note les faits utiles.

Cette méthode favorise une **communication respectueuse** et t'aide à gagner en autonomie. En restant précis et calme, tu peux poursuivre le dialogue sans accuser ni humilier.

Chapitre 2 : S'informer et communiquer avec un regard critique

1. Repérer une information fiable :

Identifier la source :
Quand tu reçois une information, commence par chercher qui l'a publiée, à quelle date et dans quel but. Une source officielle, un témoin direct et une publication anonyme n'ont pas le même niveau de fiabilité.

Vérifier avant de transmettre :
Compare l'information avec une autre source sérieuse et distingue les faits des opinions. Au travail, une rumeur répétée peut inquiéter les usagers ou créer un conflit. Si tu ne peux pas vérifier, dis-le clairement au lieu de présenter l'information comme certaine.

Exemple de vérification :
Un message annonce que l'entrée d'un bâtiment sera fermée à 14 heures. Avant de prévenir les visiteurs, tu vérifies l'affichage et tu demandes confirmation à ton responsable. Tu transmets ensuite l'horaire confirmé, pas la rumeur.

Question à te poser	Vérification utile
Qui informe ?	Repère l'auteur ou l'organisme.
Quand ?	Vérifie la date et le contexte.
Sur quelles preuves ?	Cherche des faits vérifiables.
Quel est le but ?	Distingue informer, convaincre et faire réagir.

2. Lire et analyser un document :

Suivre une méthode simple :
Pour comprendre un texte, lis d'abord le titre, la source et la date. Relis ensuite le document en repérant son idée principale, les arguments et les exemples. Note les mots importants, puis reformule l'essentiel avec tes propres mots.

Repérer les faits et les opinions :
Un fait peut être vérifié, tandis qu'une opinion exprime un jugement. Cherche les indices : chiffres, dates et observations peuvent appuyer un fait. Des mots comme « injuste » ou « excellent » signalent souvent un avis, qui peut être argumenté sans être une preuve.

Exemple d'analyse d'un message :
Dans « Le hall est fermé depuis 10 heures, c'est inadmissible », la fermeture et l'horaire sont des éléments vérifiables. « C'est inadmissible » exprime un jugement. Tu peux vérifier l'horaire sans reprendre le jugement comme un fait.

3. Communiquer clairement sur le terrain :

Choisir les bonnes informations :
Une transmission utile est courte, précise et adaptée à la personne qui la reçoit. Donne les faits indispensables, leur heure et le lieu. Évite les suppositions et les détails personnels inutiles, surtout quand tu rédiges un compte rendu professionnel.

Appliquer une méthode de rédaction :
Pour un écrit professionnel, organise ton message dans cet ordre : contexte, faits observés, actions réalisées et suite à donner. Utilise des phrases simples et des connecteurs comme « d'abord », « ensuite » et « enfin ». Relis les noms, les horaires et les lieux avant d'envoyer.

Exemple de mini cas professionnel :
À 16 h 10, dans un hall, tu observes une dispute entre 2 visiteurs. Tu gardes une distance adaptée, demandes du renfort selon les consignes, puis notes les faits sans interprétation. Résultat : le responsable dispose d'une transmission claire. Livrable attendu : un compte rendu daté, rédigé en 4 étapes.

Check-list avant de transmettre :

- Vérifie la source et la date de l'information.
- Distingue ce que tu as observé de ce que tu supposes.
- Indique le lieu et l'heure avec précision.
- Reste neutre, clair et respectueux.
- Relis ton message et transmets-le à la bonne personne.

Ce qu'il faut retenir

Avant de transmettre une information, vérifie sa source, sa date, son but et les preuves disponibles. Pour analyser un document, repère son idée principale et distingue les faits des opinions.

- Compare les informations avec une **source fiable** et signale tes incertitudes.
- Transmets des faits précis, avec le lieu et l'heure, sans supposition ni détail personnel inutile.
- Structure tes écrits : contexte, faits observés, actions réalisées, suite à donner.

Une communication **claire et neutre** aide ton équipe à agir efficacement et limite les rumeurs ou les malentendus.

Chapitre 3 : Rêver, imaginer et créer par les mots et les arts

1. Lire et analyser une œuvre :

Repérer les éléments importants :
Quand tu découvres un poème, une histoire, une chanson ou une image, commence par observer. Repère le titre, l'auteur ou l'artiste, la date si elle est indiquée, et le type d'œuvre. Ces indices t'aident à entrer dans l'univers proposé.

Comprendre ce que l'œuvre exprime :
Relève ensuite les mots, les couleurs, les formes ou les sons qui attirent ton attention. Demande-toi quelle émotion ou quelle idée ils font naître. Il n'y a pas toujours une seule interprétation, mais tu dois pouvoir expliquer la tienne avec des indices précis.

Exemple d'analyse d'une image :
Une affiche montre un banc vide sous un ciel gris. Tu peux y voir un sentiment de solitude. Pour justifier ton idée, tu t'appuies sur le banc vide et les couleurs sombres.

2. Imaginer et créer avec les mots :

Préparer ton idée :
Avant d'écrire, choisis un sujet, un lieu et une émotion. Note quelques mots ou expressions qui correspondent à ton idée. Un petit plan t'évite de partir dans tous les sens et t'aide à écrire un texte compréhensible du début à la fin.

Construire un texte clair :
Pour raconter, tu peux organiser ton texte en 3 temps : une situation de départ, un événement, puis une fin. Utilise des connecteurs comme « d'abord », « ensuite » et « enfin ». Relis-toi pour vérifier que tes phrases sont compréhensibles.

Exemple de début d'histoire :
« À la fermeture du centre, Samira entend un bruit dans la cour. D'abord inquiète, elle aperçoit un chat coincé derrière le portail. » Deux phrases suffisent ici pour installer un lieu, un personnage et un problème.

Mini-cas de création :
Pendant un atelier de 20 minutes, tu proposes à 4 jeunes d'inventer une histoire sur le respect d'un lieu partagé. Chacun ajoute une phrase, puis le groupe relit le texte et choisit un titre. Ce format encourage l'expression sans imposer une seule idée.

Le livrable attendu est une histoire collective de 8 à 12 phrases, avec un titre et une fin claire. Tu peux l'afficher avec l'accord du groupe. Ce résultat concret valorise la participation et peut servir de support à une discussion.

3. Relier les arts à la médiation :

Accueillir plusieurs façons de s'exprimer :
Tout le monde n'est pas à l'aise avec l'écriture. Le dessin, le collage, la photographie ou le théâtre peuvent aussi aider à partager une idée. Comme futur agent de prévention et de médiation, tu peux proposer plusieurs supports pour faciliter la participation.

Conduire un atelier simple :
Annonce une consigne courte, le temps disponible et le résultat attendu. Par exemple, prévois 5 minutes pour présenter l'activité, 15 minutes pour créer et 5 minutes pour partager. Rappelle que les participants peuvent écouter sans prendre la parole.

À vérifier	Question pratique
La consigne	Est-elle courte et comprise par tous ?
Le matériel	Est-il prêt avant le début de l'atelier ?
Le temps	Les étapes tiennent-elles dans la durée prévue ?
La participation	Chacun peut-il contribuer à sa manière ?
Le rangement	Qui range et où déposer les créations ?

Exemple d'atelier d'expression :
Dans un hall, 6 participants réalisent en 25 minutes une affiche sur les règles de vie commune. Tu prépares le papier et les feutres, répartis les rôles et veilles à ce que chacun puisse proposer une idée.

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser une œuvre, observe ses éléments et appuie ton interprétation sur des indices précis. Pour créer, prépare ton idée et organise ton texte clairement.

- Repère le titre, l'auteur et les éléments qui évoquent une **émotion ou une idée**.
- Structure ton récit en situation de départ, événement et fin, avec des connecteurs.
- Propose plusieurs supports artistiques pour favoriser une **participation accessible**.
- Prépare une consigne claire, le matériel, le temps et le rangement de l'atelier.

Les mots et les arts permettent à chacun de s'exprimer. Un atelier bien préparé valorise les contributions et peut ouvrir une discussion collective.

Histoire-géographie

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu étudies la démocratie, la construction européenne, les transports et les espaces urbains. Tu peux relier ces apprentissages aux quartiers et aux déplacements des usagers.

L'épreuve « Français, Histoire-géographie et EMC » porte un **coefficient global de 3**. L'Histoire-géographie et l'EMC sont évaluées à l'oral, en CCF durant la dernière année, pendant 15 minutes maximum. En examen final ponctuel, compte 15 minutes, dont **5 minutes de préparation**.

Conseil : Je te conseille de réviser 15 minutes, 3 fois par semaine. Prépare des fiches courtes avec les dates essentielles et des cartes simples. Pour chaque document, entraîne-toi à identifier l'auteur, la date et le message principal, puis explique son intérêt et ses limites.

Enregistre-toi pour travailler ton **expression à l'oral**. Évite de réciter sans comprendre. Appuie-toi sur un exemple concret, comme un trajet en bus dans ton quartier. Avance progressivement, sans chercher la perfection.

Table des matières

Chapitre 1 : La France de 1789 à la Cinquième République ..... Aller

1. De la révolution aux républiques ..... Aller
2. Comprendre la cinquième république ..... Aller

Chapitre 2 : La France et la construction européenne depuis 1950 ..... Aller

1. Les débuts de la construction européenne ..... Aller
2. Une europe plus intégrée et ses effets ..... Aller

Chapitre 3 : Transports et mobilités à différentes échelles ..... Aller

1. Comprendre les mobilités et leurs échelles ..... Aller
2. Observer les déplacements sur le terrain ..... Aller

Chapitre 4 : Espaces urbains et aménagement ..... Aller

1. Comprendre les espaces urbains ..... Aller
2. Repérer les acteurs et les enjeux ..... Aller
3. Agir sur le terrain comme médiateur ..... Aller

Chapitre 1 : La France de 1789 à la Cinquième République

1. De la révolution aux républiques :

La révolution française :
En 1789, la France est une monarchie dirigée par le roi Louis XVI. La société est organisée en groupes très inégaux. Le 14 juillet, la prise de la Bastille à Paris devient un symbole de la Révolution. Les privilèges sont ensuite abolis et les droits des citoyens évoluent.

Des régimes qui changent :
La monarchie est renversée en 1792. La Première République est proclamée, puis Napoléon Bonaparte prend le pouvoir et devient empereur en 1804. Après sa chute, plusieurs régimes se succèdent. Retenir leur ordre t'aide à comprendre comment la France cherche une organisation politique stable.

Période	Repère à retenir
1789-1792	Révolution et fin de la monarchie absolue
1792-1804	Première République
1804-1815	Premier Empire de Napoléon Ier
1870-1940	Troisième République
1946-1958	Quatrième République
Depuis 1958	Cinquième République

Des droits qui progressent :
En 1848, la Deuxième République instaure le suffrage universel masculin et abolit l'esclavage dans les colonies françaises. En 1905, sous la Troisième République, une loi sépare les Églises et l'État. Ces repères montrent que les droits et les règles de la vie collective se construisent progressivement.

Exemple d'étude de document :
Tu lis un extrait de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789. Repère sa date, son lieu de rédaction, puis le droit évoqué. Questions rapides : quel régime existe alors ? Quel changement la Révolution apporte-t-elle ? À quoi sert ce droit aujourd'hui ?

2. Comprendre la cinquième république :

La naissance d'un nouveau régime :
En 1958, une crise politique liée notamment à la guerre d'Algérie fragilise la Quatrième République. Le général de Gaulle revient au pouvoir et une nouvelle Constitution est adoptée. Elle fonde la Cinquième République et renforce le rôle du président pour rendre les institutions plus stables.

Les institutions dans ta vie quotidienne :
La Constitution fixe les règles principales du pouvoir. Le président est chef de l'État, le gouvernement conduit la politique nationale et le Parlement vote les lois. Ces institutions organisent la vie commune. Pour toi, elles comptent notamment parce que les lois encadrent les droits et les devoirs de chacun.

Un repère utile sur le terrain :
Comme agent de prévention et de médiation, tu peux rencontrer des désaccords autour des règles communes ou des libertés. Connaître les grands principes républicains t'aide à expliquer calmement le cadre, sans confondre ton rôle avec celui de la police ou de la justice.

Exemple de mini-cas :
Dans un hall d'immeuble, 2 habitants se disputent à propos du bruit et chacun affirme avoir « le droit » d'agir comme il veut. En 10 minutes, tu écoutes les 2 personnes, rappelles la règle affichée et proposes un échange calme. Livrable attendu : une fiche de médiation datée, avec les faits, les étapes suivies et le résultat.

Ta check-list de terrain :

- Écoute chaque personne sans prendre parti.
- Vérifie les faits avant de rappeler une règle.
- Explique le cadre avec des mots simples.
- Propose une solution adaptée à la situation.
- Note les faits utiles dans une fiche claire.

Questions rapides :
Entraîne-toi à répondre sans regarder le cours : en quelle année commence la Révolution française ? Quel régime est fondé en 1958 ? Cite une institution de la Cinquième République. Ces 3 questions vérifient les dates, les régimes et les acteurs essentiels du chapitre.

Ce qu'il faut retenir

Depuis 1789, la France connaît plusieurs régimes et des droits qui évoluent. La **Révolution française** met fin à la monarchie absolue et ouvre une période de profondes transformations.

- En 1848, le suffrage universel masculin est instauré et l'esclavage est aboli dans les colonies françaises.
- La **Cinquième République** naît en 1958 avec une Constitution qui renforce le rôle du président.
- Le gouvernement conduit la politique nationale et le Parlement vote les lois.

- En médiation, écoute les personnes, vérifie les faits et rappelle les règles avec calme.

Connaître les **principes républicains** t'aide à expliquer le cadre commun sans dépasser ton rôle. **La médiation impartiale** favorise le dialogue et permet de consigner clairement les faits et les solutions proposées.

Chapitre 2 : La France et la construction européenne depuis 1950

1. Les débuts de la construction européenne :

Un projet de paix :
Après la Seconde Guerre mondiale, l'Europe est affaiblie et la France veut éviter un nouveau conflit. Le 9 mai 1950, Robert Schuman propose de mettre en commun le charbon et l'acier, indispensables à la production d'armes et au développement industriel.

Les premières étapes :
Le 18 avril 1951, la France et 5 autres pays signent le traité de Paris, qui crée la Communauté européenne du charbon et de l'acier, ou CECA. En 1957, les traités de Rome élargissent la coopération à l'économie avec la Communauté économique européenne, ou CEE.

Les dates à retenir :

Date	Événement et effet
1950	Robert Schuman propose une coopération sur le charbon et l'acier.
1951	6 pays signent le traité créant la CECA.
1957	Les traités de Rome créent la CEE et favorisent le marché commun.

Exemple d'étude de document :
Dans un court extrait de la déclaration Schuman, repère la date, l'auteur et les ressources concernées. Tu peux expliquer que partager leur gestion entre 6 pays rend plus difficile une préparation de guerre cachée. Ces repères t'aident à replacer un événement dans son contexte.

2. Une europe plus intégrée et ses effets :

De la CEE à l'union européenne :
La coopération s'élargit progressivement, de l'économie vers d'autres domaines. Le traité de Maastricht est signé le 7 février 1992 et entre en vigueur le 1er novembre 1993. Il fonde officiellement l'Union européenne et prépare notamment la monnaie unique.

Des effets dans la vie quotidienne :
Le marché unique, mis en place en 1993, facilite la circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux entre les pays participants. L'euro devient la monnaie utilisée en France en 2002. Ces changements influencent les voyages, les achats et certains parcours professionnels.

Étude de cas et questions rapides :
À Strasbourg, ville française située près de l'Allemagne, les institutions européennes rappellent que la coopération se construit aussi dans des lieux concrets. Selon l'Union européenne, la première session de l'Assemblée parlementaire européenne s'y tient en 1958. Réponds aux questions suivantes : que propose Schuman en 1950 ? Quel traité fonde l'Union européenne ? Donne un effet du marché unique.

Exemple de situation de médiation :
Lors d'une animation de 20 minutes, tu présentes à 6 participants une frise avec 3 dates : 1950, 1957 et 1992. Tu leur demandes de relier chaque date à son événement, puis tu corriges avec eux. Livrable attendu : une frise chronologique lisible, avec 3 dates et 3 légendes exactes.

Ta check-list pour analyser un document :

- Repère la date et le lieu.
- Identifie l'auteur ou les acteurs.
- Relève l'événement principal.
- Explique une conséquence concrète.
- Vérifie que tes repères sont dans le bon ordre.

Astuce de méthode :
Quand tu révises, ne confonds pas la signature d'un traité avec son entrée en vigueur. Par exemple, Maastricht est signé en 1992, mais l'Union européenne est créée officiellement en 1993. Cette distinction évite une erreur fréquente dans une frise ou une réponse écrite.

Ce qu'il faut retenir

Après 1945, la France soutient la coopération européenne pour préserver la paix et développer les échanges.

- En 1950, Schuman propose de partager le charbon et l'acier. La **CECA est créée** en 1951.
- En 1957, les traités de Rome fondent la **Communauté économique européenne**.
- Maastricht, signé en 1992 et appliqué en 1993, fonde l'Union européenne. Le marché unique facilite les échanges et l'euro est utilisé en France dès 2002.

Pour analyser un document, repère sa date, son auteur, l'événement et ses conséquences. Distingue toujours la signature d'un traité de son entrée en vigueur.

Chapitre 3 : Transports et mobilités à différentes échelles

1. Comprendre les mobilités et leurs échelles :

Les déplacements au quotidien :
La mobilité désigne les déplacements des personnes. Tu peux te déplacer pour aller au travail, à l'école, faire des courses ou rejoindre ta famille. Selon la distance, le trajet se fait à l'échelle locale, régionale, nationale ou internationale.

Des moyens de transport variés :
À l'échelle locale, tu peux marcher, prendre le vélo, le bus ou le métro. Pour une plus longue distance, le train, la voiture et l'avion relient les villes et les pays. Le choix dépend du trajet, du temps, du coût et des possibilités disponibles.

Les transports en commun facilitent les déplacements de nombreuses personnes, mais les horaires et les correspondances peuvent compliquer un trajet. En zone rurale, les distances sont souvent plus grandes et l'offre de transports peut être moins fréquente.

Ce que les mobilités changent :
Les transports relient les habitants aux emplois, aux services et aux loisirs. Ils participent aussi à l'organisation des villes et des territoires. En revanche, certains trajets sont coûteux, longs ou difficiles pour les personnes qui ont peu de choix.

Pour toi, futur agent de prévention et de médiation, connaître les lieux de passage aide à repérer les besoins du public. Une station, un arrêt ou un pôle d'échanges peut demander de l'information, de l'orientation et une présence rassurante.

Échelle	Exemple de trajet	Repère utile
Locale	Du domicile à un arrêt de bus	Quelques rues ou quelques kilomètres
Régionale	D'une ville à une autre en train	Une partie d'une région
Nationale	De Lille à Marseille	Un trajet entre plusieurs régions
Internationale	De Paris à Bruxelles	Un trajet entre plusieurs pays

Exemple de mobilité à plusieurs échelles :
Tu habites à 2 kilomètres de la gare. Tu marches jusqu'à l'arrêt, prends un bus pendant 10 minutes, puis un train pour rejoindre une ville située à 80 kilomètres. Ton trajet combine une mobilité locale et une mobilité régionale.

2. Observer les déplacements sur le terrain :

Lire un document de mobilité :

Une carte de réseau montre les lignes, les arrêts et les correspondances. Un horaire indique les départs et les arrivées. Avant d'orienter quelqu'un, vérifie le sens de la ligne, le nom de l'arrêt et l'heure du document.

Un même lieu peut accueillir des voyageurs, des riverains, des commerçants et des personnes en difficulté. Comme ancien élève, je te conseille de commencer par écouter la demande. Une réponse rapide mais approximative peut envoyer une personne dans la mauvaise direction.

Ton rôle d'accueil et de médiation :
Dans un espace de transport, tu peux renseigner, orienter et rappeler calmement les règles de circulation ou de sécurité. Reste visible et courtois. Si la situation dépasse ton rôle, alerte le responsable ou les services compétents selon les consignes.

- Repère les panneaux, les sorties et les arrêts avant de répondre.
- Demande à la personne où elle veut aller et pour quelle heure.
- Donne une indication courte, puis vérifie qu'elle a été comprise.
- Ne bloque pas les passages et ne t'interpose pas en cas de danger.
- Transmets les informations utiles à ton équipe.

Mini cas pratique :
À 8 h 10, sur un arrêt de bus, une personne te dit qu'elle doit rejoindre la gare avant 8 h 40. Tu vérifies le plan, repères la ligne adaptée et contrôles le prochain départ. Tu indiques le quai et le temps de marche, puis tu vérifies que la personne a compris.

Résultat attendu : la personne sait où attendre et quel bus prendre. Le livrable attendu est une fiche d'orientation d'une ligne, avec le nom de l'arrêt, l'heure vérifiée, la direction et le chemin à pied. Note les informations sans inscrire de données personnelles inutiles.

Questions rapides :

- Quel moyen de transport peux-tu utiliser pour un déplacement local ?
- Quelle différence fais-tu entre une mobilité régionale et une mobilité internationale ?
- Quelles informations vérifies-tu avant d'orienter une personne ?

Ce qu'il faut retenir

La mobilité correspond aux déplacements, du trajet local aux voyages internationaux. Les moyens de transport et les difficultés varient selon la distance et le territoire.

- Les transports relient les personnes aux emplois, aux services et aux loisirs.

- Avant d'orienter quelqu'un, vérifie le **sens de la ligne**, l'arrêt et l'horaire.
- Écoute la demande, donne une indication claire et vérifie qu'elle est comprise.
- Respecte ton rôle et alerte les services compétents si nécessaire.

Dans les lieux de transport, ta présence et une **orientation fiable** facilitent les déplacements et rassurent le public.

Chapitre 4 : Espaces urbains et aménagement

1. Comprendre les espaces urbains :

Des lieux de vie variés :
Un espace urbain, c'est une ville ou une partie de ville où vivent et se croisent des habitants, des travailleurs et des visiteurs. Tu y trouves des logements, des commerces, des transports, des écoles et des espaces publics.

Des usages parfois différents :
Une même rue peut servir à circuler, faire ses courses, attendre le bus ou discuter. Ces usages peuvent se compléter, mais aussi créer des tensions, par exemple entre les piétons, les automobilistes et les personnes qui souhaitent se reposer.

Exemple d'usages différents :
Sur une place de quartier, des enfants jouent après l'école, des habitants traversent pour rentrer chez eux et un marché s'installe le matin. Comprendre ces usages aide à repérer qui occupe le lieu et à quels moments.

Représentation visuelle



Respect des règles de circulation pour la sécurité des piétons

2. Repérer les acteurs et les enjeux :

Qui aménage la ville ?

La commune et l'intercommunalité organisent de nombreux aménagements, comme les rues, les places et les équipements publics. L'État, la région, le département, les bailleurs, les entreprises et les associations peuvent aussi participer, selon le projet et le territoire.

Ce qu'un aménagement cherche à changer :
Un aménagement peut améliorer les déplacements, rendre un lieu plus accessible, créer des logements ou apporter de la nature en ville. Il doit aussi tenir compte du coût, de la sécurité, de l'environnement et des besoins des habitants.

Exemple d'aménagement d'une place :
Une commune prévoit 12 bancs, 2 rampes d'accès et de nouveaux arbres sur une place fréquentée. Les habitants sont consultés avant les travaux. Le projet cherche à rendre le lieu plus confortable pour les familles, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite.

Acteur	Rôle possible
Commune	Décider d'un aménagement local et organiser les services de proximité.
Habitants	Exprimer leurs besoins et signaler les difficultés rencontrées.
Associations	Faire connaître les besoins d'un public ou proposer des actions.
Bailleur social	Gérer des logements et participer à l'amélioration de leurs abords.

3. Agir sur le terrain comme médiateur :

Observer avant d'intervenir :
En médiation, ton rôle est de comprendre la situation avant de proposer une réponse. Observe les lieux, les horaires, les personnes présentes et les difficultés. Évite de tirer des conclusions après un seul passage ou à partir d'une impression.

Mini cas concret et livrable attendu :
Dans un quartier, 6 riverains signalent des nuisances près d'un terrain de sport après 20 heures. Sur 3 soirées, tu notes les horaires, les usages et les échanges avec les habitants, sans désigner de responsable à l'avance.

Du constat à la transmission :
Tu écoutes les personnes, rappelles calmement les règles du lieu et cherches un dialogue. Si le problème continue ou dépasse ton rôle, tu transmets les faits à ton responsable ou au partenaire compétent, selon les consignes de ta structure.

Livrable attendu :
Tu remets une fiche de terrain d'une page avec les dates, les horaires observés, les faits précis, les échanges réalisés et la suite proposée. Ce document aide l'équipe à suivre la situation sans confondre observation et jugement.

Checklist de terrain :

À vérifier	Ta question
Le lieu	Où et à quel moment la difficulté apparaît-elle ?
Les usages	Qui utilise cet espace, et pour quoi faire ?
Les faits	Qu'as-tu vu ou entendu précisément ?
Le dialogue	As-tu écouté les personnes sans prendre parti ?
La transmission	À qui transmettre les informations utiles ?

Questions rapides :

- Quels sont 2 acteurs qui peuvent participer à l'aménagement d'une place ?
- Pourquoi observer plusieurs fois un lieu avant de proposer une action ?
- Que doit contenir une fiche de terrain utile à ton équipe ?

Ce qu'il faut retenir

Les espaces urbains accueillent des usages variés, parfois complémentaires, parfois source de tensions. Leur aménagement mobilise plusieurs acteurs et doit répondre aux besoins des habitants.

- La commune, les habitants, les associations et les bailleurs peuvent contribuer aux projets.
- Avant d'agir, observe les lieux, les horaires, les usages et les **faits précis**.
- Écoute sans prendre parti, rappelle les règles et transmets les situations qui dépassent ton rôle.
- Rédige une **fiche de terrain** avec les dates, les observations, les échanges et les suites proposées.

Une observation répétée et objective aide ton équipe à comprendre les difficultés et à proposer une réponse adaptée.

Enseignement moral et civique

Présentation de la matière :
En CAP APM, l'EMC t'aide à comprendre les **droits et responsabilités**, la laïcité et les valeurs républicaines, essentiels en médiation. Cette matière appartient à l'épreuve de Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique, de **coefficient 3**, sans coefficient distinct pour l'EMC.

L'évaluation se déroule en **CCF pendant la formation** dans les établissements habilités, ou en examen final ponctuel pour les autres candidats. L'oral d'histoire-géographie-EMC dure 15 minutes en ponctuel, dont 5 minutes de préparation, et est noté sur 20.

Conseil :
Je te conseille de réviser **10 minutes régulièrement**. Prépare une fiche par notion avec une définition et un exemple concret. Imagine, par exemple, un accueil marqué par des propos discriminatoires et explique quels droits doivent être respectés.

Entraîne-toi à **justifier ton point de vue** sans réciter ton cours. Présente un document, repère la valeur concernée et développe ton argumentation. Si tu hésites, reprends calmement ton idée avec des mots simples.

Table des matières

Chapitre 1 : État de droit, libertés et laïcité ..... Aller
1. Comprendre l'état de droit et les libertés ..... Aller
2. Appliquer la laïcité avec respect ..... Aller
Chapitre 2 : Information responsable et délibération ..... Aller
1. Comprendre l'information responsable ..... Aller
2. Délibérer dans les institutions ..... Aller
3. Agir avec responsabilité en médiation ..... Aller
Chapitre 3 : République et Nation : environnement et biodiversité ..... Aller
1. L'environnement, un enjeu commun ..... Aller
2. Agir et sensibiliser sur le terrain ..... Aller
3. Comprendre une décision locale ..... Aller
Chapitre 4 : Cohésion sociale, égalité, solidarité ..... Aller
1. Comprendre la cohésion sociale ..... Aller
2. Égalité, équité et solidarité ..... Aller
3. Repérer et prévenir les discriminations ..... Aller
Chapitre 5 : Participation et engagement politiques des citoyens ..... Aller
1. Les citoyens font vivre la démocratie ..... Aller

2. S’engager autrement et agir en citoyen ..... Aller

Chapitre 1 : État de droit, libertés et laïcité

1. Comprendre l'état de droit et les libertés :

Une règle qui s'applique à tous :
En France, l'État de droit signifie que chacun doit respecter la loi, y compris les personnes qui gouvernent et les administrations. Les règles protègent les habitants et encadrent les décisions des pouvoirs publics. Si tu penses qu'une décision est injuste, tu peux demander qu'elle soit examinée par un juge.

Des droits concrets au quotidien :
La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 pose des principes importants, comme la liberté et l'égalité devant la loi. En 1958, la Constitution affirme que la France est une République démocratique et laïque. Ces textes servent à protéger les personnes dans leur vie quotidienne.

Les libertés fondamentales comprennent notamment la liberté d'expression, de conscience, de réunion et de culte. Elles ne permettent pas de tout faire sans limite. La loi peut les encadrer pour protéger les autres, la sécurité ou l'ordre public, à condition que la restriction soit justifiée.

Ton rôle sur le terrain :
En médiation, tu peux aider à apaiser un désaccord et rappeler les règles applicables dans le lieu où tu travailles. Tu n'es pas juge et tu ne décides pas à la place de la police ou de l'administration. Reste factuel, écoute chaque personne et transmets la situation selon les consignes.

Exemple de médiation :
Dans un hall, 2 usagers se disputent parce que l'un filme l'autre. Tu gardes une distance de sécurité, demandes calmement ce qui se passe et rappelles les règles du lieu. Si la tension monte, tu appelles ton responsable et notes les faits observés, sans prendre parti.

2. Appliquer la laïcité avec respect :

Un principe de liberté et de neutralité :
La loi du 9 décembre 1905 sépare les institutions publiques et les religions. La laïcité protège la liberté de croire, de ne pas croire ou de changer de conviction. Elle impose aussi la neutralité de l'État et des services publics, qui doivent traiter chacun de manière égale.

Si tu travailles comme agent d'un service public, tu dois rester neutre dans tes fonctions. Cette obligation concerne ton comportement professionnel, pas les convictions personnelles des usagers. Dans une entreprise privée, les règles peuvent différer. Vérifie toujours les consignes de ton employeur et le cadre de ta mission.

Une méthode simple pour intervenir :
Sur le terrain, évite de juger une personne à partir de son apparence, de sa religion supposée ou de ses opinions. Applique les mêmes règles à tout le monde et explique-les avec des mots simples. Si tu hésites sur une situation, demande conseil à ton responsable plutôt que d'improviser.

Étape	Ce que tu fais
Observer	Repère les faits, le lieu et les personnes concernées.
Écouter	Laisse chacun expliquer la situation sans l'interrompre.
Rappeler	Présente la règle du lieu de façon neutre et identique pour tous.
Alerter	Préviens ton responsable si la situation dépasse ta mission.
Transmettre	Note les faits utiles, sans jugement ni détail inutile.

Mini cas pratique :
Dans un équipement municipal, 2 usagers contestent une consigne d'accès et accusent l'agent de favoriser l'un d'eux. En 5 minutes, tu écoutes séparément les personnes, vérifies la consigne écrite, puis l'expliques calmement aux 2 usagers. Tu alertes ton responsable si le conflit continue.

Le livrable attendu est une transmission écrite de 4 éléments : l'heure, le lieu, les faits observés et les actions réalisées. Évite les suppositions, comme « il cherchait la bagarre ». Écris plutôt « il a élevé la voix et refusé de quitter l'entrée après le rappel de la consigne ».

Questions rapides :

- Quel est le rôle de la loi dans un État de droit ?
- La laïcité protège-t-elle la liberté de conscience ?
- Que fais-tu si une situation dépasse ta mission ?

Ce qu'il faut retenir

L'État de droit soumet tous les citoyens et les pouvoirs publics à la loi, qui protège les libertés et peut encadrer leur exercice. La laïcité garantit la liberté de conscience et la neutralité des services publics.

- Respecte les règles de manière égale et rappelle-les sans prendre parti.
- Observe, écoute et transmets des faits précis, sans jugement.
- Si la situation dépasse ta mission, alerte ton responsable.

En médiation, reste neutre et factuel : tu apaises les échanges, mais tu ne remplaces ni le juge ni les autorités compétentes. Vérifie les consignes de ton employeur.

Chapitre 2 : Information responsable et délibération

1. Comprendre l'information responsable :

Une information à vérifier :
Dans la vie citoyenne, une information peut aider à comprendre une situation et à prendre position. Mais une rumeur ou un message sorti de son contexte peut aussi créer de la peur. Avant de relayer une information, prends le temps de vérifier d'où elle vient.

Les bons réflexes :
Regarde qui a publié le message, à quelle date et sur quelles preuves il s'appuie. Compare-le avec une source fiable, comme un média reconnu ou une institution publique. Distingue les faits vérifiables des opinions et des interprétations.

- Vérifie la date et l'auteur.
- Compare avec une deuxième source fiable.
- Ne partage pas une information qui n'est pas confirmée.

Exemple de vérification :
Un message annonce la fermeture d'un équipement municipal demain. Avant de prévenir les habitants, vérifie l'annonce sur le site de la mairie ou appelle le service concerné. Si tu ne peux pas confirmer l'information, dis clairement que tu ne sais pas.

2. Délibérer dans les institutions :

Écouter avant de décider :
Délibérer, c'est discuter d'un sujet, examiner plusieurs points de vue et chercher une décision. Dans une institution, comme un conseil municipal ou le Parlement, les personnes échangent des arguments avant de voter ou de choisir une action.

Le rôle des règles :
Une délibération ne se résume pas à parler plus fort que les autres. Les règles permettent à chacun de s'exprimer, de répondre et d'écouter. Elles aident aussi à garder une trace de la décision, par exemple dans un compte rendu.

Exemple de décision collective :
Dans un quartier, des habitants signalent des tensions autour d'un espace public. La mairie réunit des habitants, des associations et des professionnels. Le groupe compare les besoins, propose plusieurs solutions, puis la mairie décide des suites à donner.

Sur le terrain	Ton réflexe
Une personne affirme quelque chose	Demande ce qu'elle a observé directement
Les avis sont différents	Laisse chacun s'exprimer sans interrompre

Une information circule	Vérifie sa source avant de la transmettre
Une situation dépasse ton rôle	Transmets les faits au bon interlocuteur

3. Agir avec responsabilité en médiation :

Informer sans amplifier :
En médiation, tu peux être amené à transmettre une situation à ton équipe ou à un partenaire. Reste précis, calme et respectueux. Sépare ce que tu as vu de ce qu'on t'a raconté, et évite de donner des noms à des personnes qui n'ont pas besoin de les connaître.

Mini cas concret :
À 16 h, tu observes un désaccord entre 2 personnes près d'un arrêt de bus. Tu gardes une distance adaptée, tu écoutes sans prendre parti et tu notes les faits utiles. Tu transmets ensuite un compte rendu bref à ton responsable.

- **Contexte :** Un désaccord verbal est signalé à proximité d'un arrêt.
- **Étapes :** Observer, écouter, vérifier les faits, puis alerter selon les consignes de l'équipe.
- **Résultat :** Le responsable reçoit une information claire, sans rumeur ni jugement.
- **Livrable attendu :** Un compte rendu daté d'environ 5 lignes, avec l'heure, le lieu et les faits observés.

Questions rapides :

- Quelle différence fais-tu entre un fait observé et une rumeur ?
- Pourquoi faut-il écouter plusieurs points de vue avant de proposer une solution ?
- Quelles informations utiles inscrirais-tu dans ton compte rendu ?

Ce qu'il faut retenir

Avant de transmettre une information, vérifie sa source et distingue les faits des opinions. En médiation, communique avec précision, sans rumeur ni jugement.

- Contrôle l'auteur, la date et les preuves, puis compare avec une **source fiable**.
- En délibération, écoute les différents points de vue et respecte les règles d'échange.
- Dans un compte rendu, sépare les faits observés des propos rapportés et transmets seulement les informations utiles.

Une information vérifiée et une écoute attentive aident à prendre des décisions collectives responsables et à agir dans le cadre de ton rôle.

Chapitre 3 : République et Nation : environnement et biodiversité

1. L'environnement, un enjeu commun :

Des notions à connaître :
L'environnement désigne les milieux où nous vivons, comme les villes, les forêts et les rivières. La biodiversité, c'est la diversité des êtres vivants, des espèces et des milieux naturels. Elle nous est utile pour nous nourrir, respirer et avoir de l'eau potable.

Un enjeu pour la république :
En France, protéger l'environnement concerne tout le monde : les habitants, les associations, les entreprises et les pouvoirs publics. La Charte de l'environnement de 2004 a été intégrée au bloc constitutionnel par la loi du 1er mars 2005. Elle rappelle des droits et des devoirs, comme le droit de vivre dans un environnement équilibré et le devoir de contribuer à sa protection.

Exemple d'un geste utile :
Dans un hall, tu remarques des déchets abandonnés près d'une poubelle de tri. Tu peux expliquer calmement où les déposer, sans humilier la personne. Ce petit geste aide à garder un espace propre et montre que les lieux partagés sont l'affaire de tous.

2. Agir et sensibiliser sur le terrain :

Le rôle de l'agent :
Dans ton métier, tu peux informer, prévenir les tensions et orienter les personnes vers le bon service. Tu n'as pas à te présenter comme un spécialiste de l'écologie ni à sanctionner à la place des autorités. Reste calme, vérifie les faits et transmets les problèmes importants à ton responsable.

Une méthode simple :

Étape	Ce que tu fais
Observer	Repère le lieu, le problème et les risques immédiats.
Dialoguer	Explique la règle avec des mots simples et sans juger.
Agir	Oriente vers le bon bac ou le service compétent.
Transmettre	Note les faits utiles et préviens ton responsable si nécessaire.

Mini cas concret :
Dans un parc, tu vois 3 sacs posés à côté des bacs et des visiteurs qui s'énervent. Tu sécurises le passage, tu rappelles calmement les consignes, puis tu contactes le service indiqué par ton équipe. En 10 minutes, les visiteurs sont orientés et l'incident est transmis.

Livrable attendu : une fiche de signalement datée, avec le lieu, les faits observés et l'action menée.

3. Comprendre une décision locale :

Étude de cas :
Une commune veut réduire les déchets dans un square fréquenté. Elle peut installer des poubelles adaptées, afficher des consignes et organiser une information des habitants. Pour certains projets ou décisions liés à l'environnement, la participation du public peut permettre aux personnes concernées de donner leur avis.

Ce que tu peux vérifier :
Sur le terrain, distingue ce que tu as vu de ce que tu supposes. Note l'heure, l'endroit et les faits concrets. Évite de prendre des photos de personnes sans nécessité ou autorisation. Cette rigueur protège la vie privée et rend ton compte rendu plus fiable.

Questions rapides :

- Quelle différence fais-tu entre environnement et biodiversité ?
- Quel ton peux-tu employer pour rappeler une consigne sans provoquer de conflit ?
- Quelles 3 informations utiles peux-tu noter dans une fiche de signalement ?

Ce qu'il faut retenir

L'environnement et la biodiversité sont essentiels à la vie. Leur protection est une **responsabilité collective**, reconnue par la Charte de l'environnement.

- Observe les faits et repère les risques immédiats.
- Explique les consignes avec calme, sans juger ni provoquer de tensions.
- Oriente vers le bon service et transmets les problèmes importants.
- Note le lieu, l'heure et les faits, sans confondre observations et suppositions.

Sur le terrain, tu contribues à la protection des espaces communs en agissant avec **méthode et neutralité**. Respecte aussi la vie privée et les limites de ton rôle.

Chapitre 4 : Cohésion sociale, égalité, solidarité et discriminations

1. Comprendre la cohésion sociale :

Une société qui fait une place à chacun :
La cohésion sociale, c'est ce qui aide les personnes à vivre ensemble et à se sentir membres de la société. Elle repose notamment sur le respect des droits, l'entraide, la confiance et la participation à la vie collective.

Des repères dans le temps :
En France, la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen de 1789 affirme des principes comme la liberté et l'égalité en droits. Après la Seconde Guerre mondiale, en 1945, la création de la Sécurité sociale renforce la solidarité face aux risques de la vie.

Ces principes se traduisent dans ton quotidien : chacun doit pouvoir accéder aux services, être écouté et participer sans être mis à l'écart. Sur le terrain, ton attitude peut contribuer à ce sentiment d'appartenance.

Exemple d'accueil inclusif :
Dans une structure de quartier, tu accueilles 12 personnes pour une réunion. Tu vérifies que la salle est accessible, tu expliques les règles à chacun et tu laisses le même temps de parole aux participants.

2. Égalité, équité et solidarité :

L'égalité et l'équité :
L'égalité signifie que les personnes ont les mêmes droits et doivent être traitées sans distinction injustifiée. L'équité consiste à adapter l'aide à la situation de chacun pour rendre l'accès aux droits réellement possible.

Dans ton métier, traiter tout le monde avec respect ne signifie pas toujours proposer exactement la même aide. Tu observes les besoins, tu restes juste et tu ne décides pas seul d'une mesure qui dépasse ton rôle.

La solidarité au quotidien :
La solidarité, c'est une aide apportée entre personnes ou organisée par la collectivité. Elle peut être immédiate, comme accompagner quelqu'un vers un service, ou collective, comme les dispositifs qui protègent les personnes en difficulté.

Exemple d'accompagnement solidaire :
Une personne âgée semble perdue dans un hall. Tu lui demandes ce dont elle a besoin, tu l'aides à repérer le bon accueil et, avec son accord, tu contactes le service concerné. Tu respectes son choix au lieu de parler à sa place.

3. Repérer et prévenir les discriminations :

Reconnaître une discrimination :
Une discrimination est un traitement défavorable fondé sur un critère interdit par la loi, dans une situation où les personnes devraient être traitées de manière égale. Elle peut concerner, par exemple, l'origine, le handicap, le sexe ou la religion.

Ne confonds pas automatiquement une parole blessante, un conflit et une discrimination. Écoute les faits, note les mots exacts et le contexte, puis transmets l'information selon les consignes de ta structure. Évite de mener seul une enquête.

Étude de cas et conduite à tenir :
Dans un centre social en France, une personne dit qu'on lui a refusé l'accès à une activité en raison de son handicap. Tu l'écoutes à l'écart, tu notes la date, l'heure et les faits rapportés, puis tu préviens ton responsable selon la procédure prévue.

Un relevé factuel aide l'équipe à comprendre la situation sans ajouter de jugement. Ne promets pas une solution immédiate et ne diffuse pas le récit aux autres usagers. La confidentialité protège la personne et la qualité de l'intervention.

Repères pour agir sur le terrain :

Étape	Ce que tu fais
Écouter	Tu laisses la personne expliquer les faits sans l'interrompre.
Sécuriser	Tu évalues si quelqu'un est en danger immédiat et alertes selon les consignes.
Noter	Tu inscris la date, le lieu et les paroles rapportées, sans interprétation.
Transmettre	Tu informes le responsable ou le professionnel désigné.
Protéger	Tu respectes la confidentialité et tu ne promets pas ce que tu ne peux pas garantir.

Questions rapides :

- Quels faits précis peux-tu noter sans donner ton opinion ?
- À quel responsable transmets-tu la situation dans ta structure ?
- Pourquoi est-il important de respecter le choix et la confidentialité de la personne ?

Ce qu'il faut retenir

La cohésion sociale repose sur les droits, le respect, l'entraide et la participation de chacun. Pour favoriser l'inclusion, adapte ton aide aux besoins sans dépasser ton rôle.

- **Égalité et équité** : mêmes droits, avec un accompagnement adapté aux situations.
- **Solidarité au quotidien** : aide la personne en respectant ses choix.
- **Prévenir les discriminations** : écoute, note les faits sans jugement et transmets-les au responsable.
- **Respecter la confidentialité** : protège les informations et ne promets pas de solution immédiate.

En agissant avec justesse et discrétion, tu contribues à un accueil inclusif et à la protection des personnes.

Chapitre 5 : Participation et engagement politiques des citoyens

1. Les citoyens font vivre la démocratie :

Le pouvoir appartient au peuple :
En France, la Constitution de 1958 précise que le peuple exerce sa souveraineté par ses représentants et par le référendum. Concrètement, tu peux choisir des élus lors d'un vote ou participer directement à une décision soumise aux électeurs.

Le vote et ses règles :
Le vote est un droit et un devoir civique, mais il n'est pas obligatoire en France. Pour voter, tu dois remplir les conditions prévues par la loi et être inscrit sur une liste électorale. Si tu ne peux pas te déplacer, la procuration peut permettre à un autre électeur de voter pour toi.

Les élections dans le temps et l'espace :
Les citoyens votent à plusieurs niveaux, de la commune à l'échelle nationale ou européenne. Les élections municipales concernent les affaires locales, tandis que les élections législatives servent à choisir les députés. Les dates et les mandats varient selon le scrutin.

Exemple d'impact du vote :
Dans une commune, tu votes pour une équipe municipale qui décidera notamment des priorités locales. Un projet d'éclairage dans une rue peut améliorer le sentiment de sécurité des habitants et des personnes qui y travaillent.

2. S'engager autrement et agir en citoyen :

Des moyens d'action variés :
La participation politique ne se limite pas au vote. Tu peux signer une pétition, assister à une réunion publique, rejoindre une association ou un syndicat, participer à une consultation ou manifester dans le respect des règles. Ces actions servent à exprimer une opinion et à attirer l'attention sur un problème.

Exprimer une opinion de façon responsable :
Avant de partager une information ou de signer une pétition, vérifie qui l'a publiée, sa date et les faits avancés. Écouter des avis différents aide à comprendre le débat. En ligne comme dans la rue, évite les insultes, les menaces et la diffusion de rumeurs.

Ton rôle dans la médiation :
En stage ou au travail, tu peux rencontrer des habitants qui discutent d'un sujet local. Ta mission n'est pas de défendre un parti ni d'imposer ton avis. Tu peux écouter, reformuler calmement la demande et orienter la personne vers le service ou l'association compétente.

Exemple de mini-cas concret :
Dans un quartier, 8 habitants signalent des difficultés pour traverser près d'un arrêt de bus. Tu recueilles leurs constats, notes le lieu et les horaires concernés, puis transmets une synthèse factuelle au responsable de stage. Le livrable attendu est une fiche d'observation d'une page, avec 3 propositions d'orientation vers les acteurs compétents.

Questions rapides :
Qui détient la souveraineté selon la Constitution ? Cite 2 façons de participer à la vie politique sans voter. Dans le mini-cas, pourquoi faut-il transmettre des faits plutôt que défendre une opinion personnelle ?

Repères utiles :

Action	À quoi elle sert	Point de vigilance
Voter	Choisir des représentants ou répondre à un référendum	Vérifier son inscription et les informations officielles
Signer une pétition	Soutenir une demande collective	Lire le texte et identifier son auteur
Assister à une réunion	Échanger avec des élus ou des habitants	Écouter les avis différents et rester respectueux
Participer à une association	Agir avec d'autres sur un sujet commun	Connaître le rôle et les règles de l'association

Ce qu'il faut retenir

En démocratie, le peuple exerce sa souveraineté par ses représentants et par référendum. Tu peux contribuer à la vie politique de plusieurs façons :

- Voter pour choisir des élus ou participer à un référendum, après inscription sur les listes électorales.
- Agir autrement : signer une pétition, assister à une réunion, rejoindre une association ou manifester.
- Vérifier les informations, respecter les opinions divergentes et éviter rumeurs, insultes et menaces.
- En médiation, écouter, reformuler et transmettre des faits sans défendre de parti ni imposer ton avis.

Ta **participation citoyenne** aide à faire vivre la démocratie. En tant que médiateur, privilégie une **écoute respectueuse** et des observations factuelles pour orienter les personnes vers les acteurs compétents.

Mathématiques

Présentation de la matière :
En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu travailles les pourcentages, la proportionnalité et les statistiques pour résoudre des problèmes concrets, comme analyser un tableau de fréquentation.

Cette matière contribue à l'épreuve de Mathématiques et physique-chimie, de **coefficient 2**. En CCF, tu passes les Mathématiques au second semestre de dernière année. L'évaluation dure **45 minutes**, compte pour 12 points et comprend des exercices avec outils numériques et échanges avec l'examinateur.

Si ton statut impose l'examen final, l'épreuve est écrite et dure 1 h 30, dont 45 minutes prévues pour les Mathématiques.

Conseil :
Je te conseille de réviser **15 minutes par jour**. Reprends un exercice corrigé, puis essaie de le refaire sans regarder. Entraîne-toi avec ta calculatrice et note tes erreurs dans un carnet pour cibler tes prochaines révisions.

Dans chaque problème, souligne les données utiles et écris tes calculs. Pense à **vérifier les unités**. Si tu bloques, demande une explication, puis recommence tranquillement.

Table des matières

Chapitre 1 : Calculer avec les nombres usuels ..... Aller
1. Choisir la bonne opération ..... Aller
2. Vérifier les résultats dans une situation concrète ..... Aller

Chapitre 2 : Proportionnalité, équations et fonctions affines ..... Aller
1. Reconnaître une situation de proportionnalité ..... Aller
2. Résoudre une équation simple ..... Aller
3. Comprendre les fonctions affines ..... Aller

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités avec le numérique ..... Aller
1. Organiser et lire des données ..... Aller
2. Comprendre les probabilités ..... Aller

Chapitre 4 : Calculs commerciaux et financiers au quotidien ..... Aller
1. Calculer un prix et une réduction ..... Aller
2. Suivre un budget et une dépense ..... Aller
3. Comparer des offres et vérifier les calculs ..... Aller

Chapitre 1 : Calculer avec les nombres usuels

1. Choisir la bonne opération :

Les 4 opérations :
Au quotidien, tu utilises l'addition pour réunir des quantités, la soustraction pour trouver un écart, la multiplication pour répéter une même quantité et la division pour partager ou calculer une valeur par personne.

Les nombres et les unités :
Lis toujours l'unité avant de calculer. Une durée se note en minutes ou en heures, une distance en mètres ou en kilomètres, et un prix en euros. Pour additionner des quantités, vérifie qu'elles sont exprimées dans la même unité.

Situation	Opération	Résultat interprété
Tu comptes 18 personnes, puis 7 autres arrivent.	18 + 7	25 personnes au total.
Une activité dure 50 minutes, il en reste 15.	50 - 15	35 minutes déjà écoulées.
Tu distribues 24 dépliants à 4 personnes.	24 ÷ 4	6 dépliants par personne.

Priorité des calculs :
Dans un calcul avec plusieurs opérations, effectue d'abord les calculs entre parenthèses, puis les multiplications et les divisions, et enfin les additions et les soustractions. Cette méthode évite de donner plusieurs réponses différentes au même calcul.

Exemple de comptage sur le terrain :
Tu comptes 3 groupes de 8 participants, puis 5 personnes s'ajoutent. Calcule d'abord 3 × 8 = 24 participants, puis 24 + 5 = 29 participants. Tu peux annoncer un effectif total de 29 personnes.

2. Vérifier les résultats dans une situation concrète :

Calculer un coût ou un partage :
Pour connaître le prix de plusieurs articles identiques, multiplie le prix d'un article par leur nombre. Pour répartir une quantité équitablement, divise le total par le nombre de personnes. Garde les unités dans chaque étape du calcul.

Utiliser les décimaux et les pourcentages :
Les nombres avec une virgule servent notamment à exprimer des prix ou des mesures, comme 2,50 €. Un pourcentage indique une part sur 100. Pour trouver 10 % d'une quantité, divise cette quantité par 10.

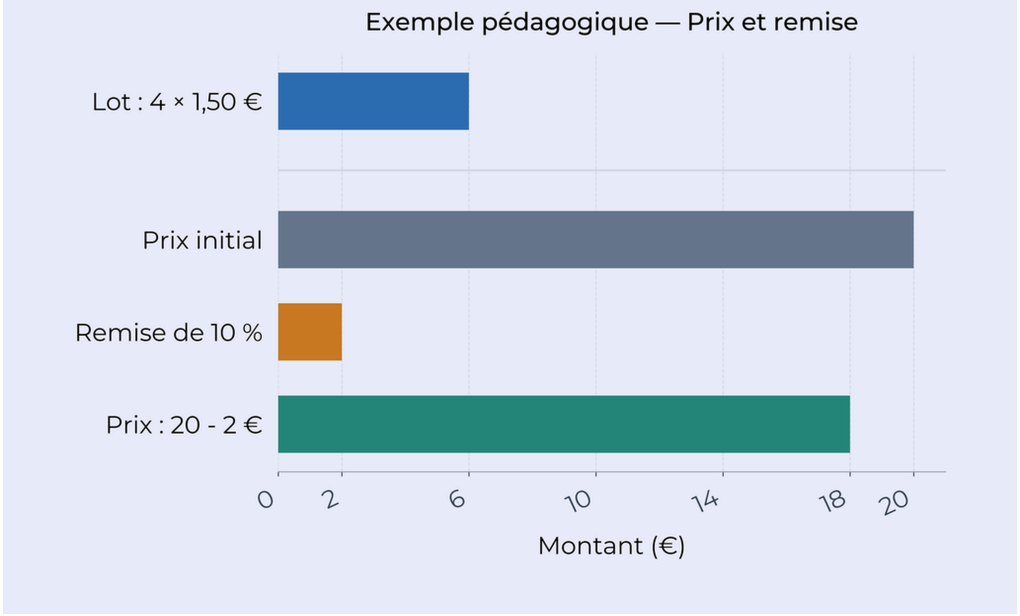
Représentation visuelle



Écoute active pour mieux comprendre les besoins des usagers

Exemple de budget et de pourcentage :
Un lot de 4 bouteilles coûte 1,50 € par bouteille. Calcule 4 × 1,50 € = 6 €. Une réduction de 10 % sur 20 € vaut 20 ÷ 10 = 2 €, donc le nouveau prix est 20 € - 2 € = 18 €.

Graphique chiffré



Mini-cas et livrable attendu :

Avant une action de médiation, tu prépares 30 fiches pour 3 lieux, avec 2 € de frais d'impression par lot de 10 fiches. Répartis les fiches également, calcule le coût total, puis note les résultats dans un relevé simple.

- 30 ÷ 3 = 10 fiches par lieu.
- 30 ÷ 10 = 3 lots.
- 3 × 2 € = 6 € au total.
- Livrable attendu : un relevé indiquant 10 fiches par lieu et un coût de 6 €.

Sur le terrain, un résultat doit être compréhensible et vérifiable. Demande-toi si la réponse est plausible, si l'unité est correcte et si tu as bien utilisé les bonnes données. En cas de doute, refais le calcul avec une autre méthode.

Ta vérification avant d'annoncer un résultat :

- Repère les nombres utiles dans la situation.
- Vérifie les unités, comme les minutes ou les euros.
- Choisis l'opération qui correspond à la question.
- Calcule dans le bon ordre et note les étapes.
- Relis le résultat pour vérifier qu'il est plausible.

Ce qu'il faut retenir

Choisis ton opération selon la situation et vérifie les unités avant de calculer. Respecte la **priorité des opérations** : parenthèses, multiplications et divisions, puis additions et soustractions.

- Additionne pour réunir des quantités, soustrais pour mesurer un écart.
- Multiplie pour répéter une quantité et divise pour partager équitablement.
- Pour calculer 10 % d'une somme, divise-la par 10.
- Contrôle que ton résultat est plausible et que son unité est correcte.

Présente les étapes dans un relevé simple. Une **vérification concrète** permet de repérer une erreur avant d'annoncer ton résultat.

Chapitre 2 : Proportionnalité, équations et fonctions affines

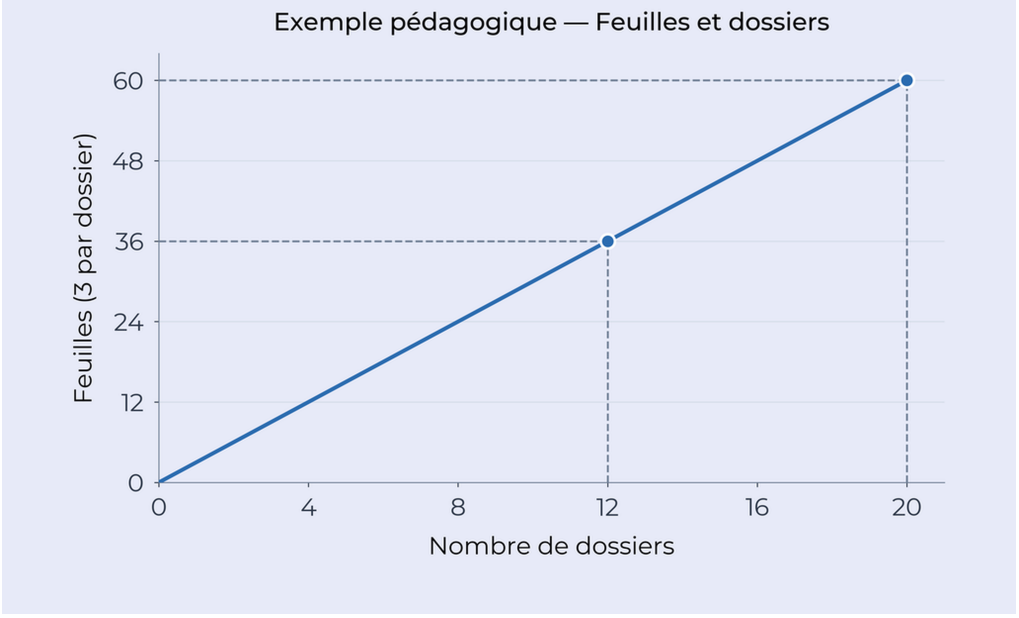
1. Reconnaître une situation de proportionnalité :

Le principe :
Deux grandeurs sont proportionnelles quand on passe toujours de l'une à l'autre en multipliant par le même nombre. Ce nombre s'appelle le coefficient de proportionnalité. Pour vérifier, compare plusieurs paires de valeurs.

Calculer une valeur manquante :
Tu peux utiliser le coefficient ou un tableau. Garde toujours les unités dans tes calculs. Une erreur fréquente consiste à additionner des valeurs alors qu'il faut multiplier ou diviser.

Exemple de calcul de proportionnalité :
Pour préparer 12 dossiers, il faut 3 feuilles par dossier, soit 12 × 3 = 36 feuilles. Pour 20 dossiers, il en faut 20 × 3 = 60. Le coefficient est 3 feuilles par dossier.

Graphique chiffré



Nombre de dossiers	Feuilles nécessaires
4	12
12	36
20	60

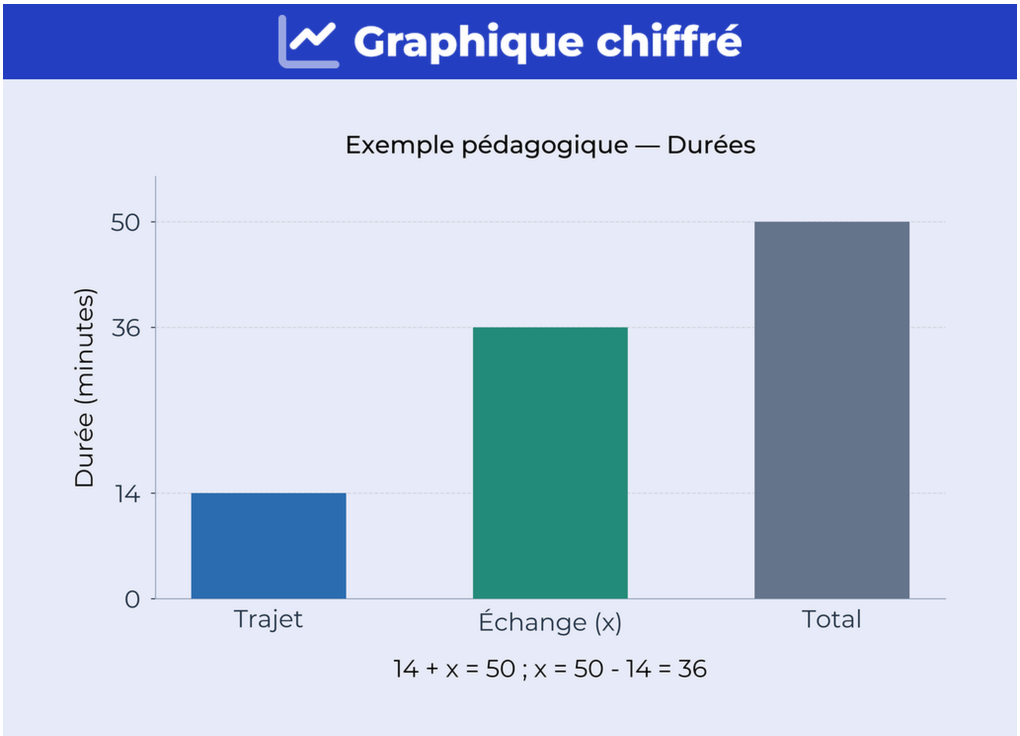
Sur le terrain, ce calcul t'aide à prévoir le matériel selon le nombre de personnes accueillies. Si le nombre de dossiers double, la quantité de feuilles double aussi, à condition que chaque dossier demande toujours 3 feuilles.

2. Résoudre une équation simple :

Le principe :
Une équation est une égalité avec un nombre inconnu, souvent noté x. Résoudre l'équation, c'est trouver la valeur de x qui rend l'égalité vraie. Pour garder l'égalité, fais la même opération des 2 côtés.

Les étapes de calcul :
Commence par isoler x. Si un nombre est ajouté à x, soustrais-le des 2 côtés. Si x est multiplié par un nombre, divise les 2 côtés par ce nombre. Termine en vérifiant ton résultat.

Exemple de calcul d'une durée :
Une intervention dure 50 minutes au total. Le trajet prend 14 minutes et l'échange prend x minutes. On écrit 14 + x = 50, puis x = 50 - 14 = 36. L'échange dure 36 minutes.



Mini cas concret :
Tu organises un accueil qui doit durer 45 minutes. L'installation prend 9 minutes et le rangement 6 minutes. Pour trouver la durée disponible pour l'accueil, écris 9 + x + 6 = 45, puis calcule x = 30 minutes.

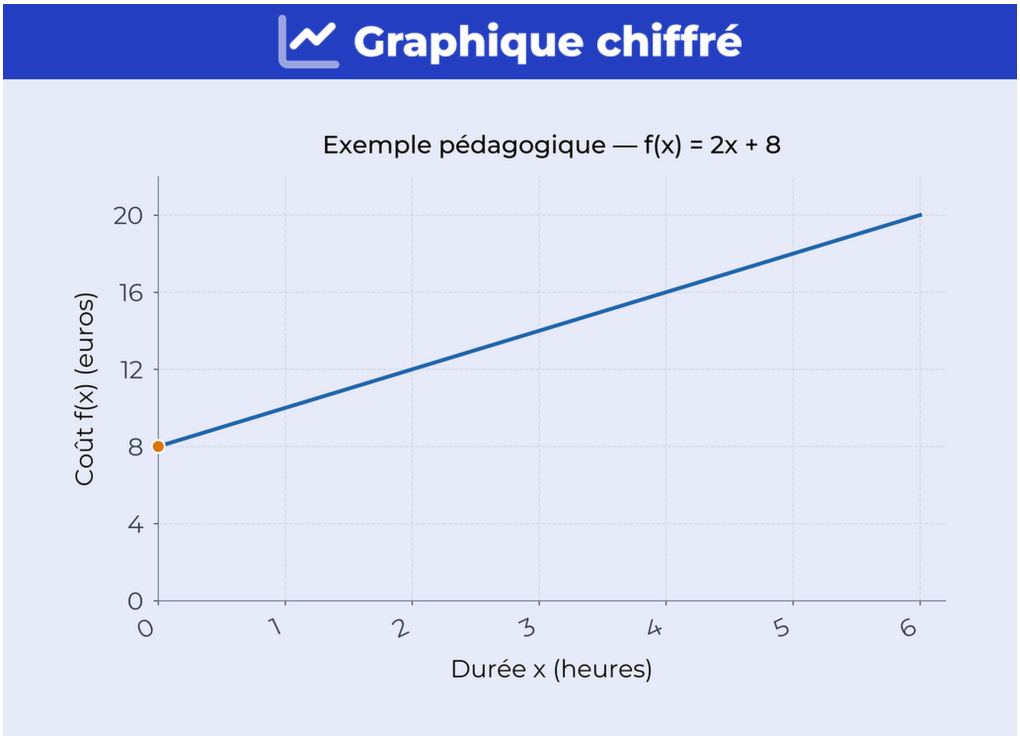
Le résultat permet de prévoir un créneau réaliste et d'annoncer une durée claire à l'équipe. Le livrable attendu est un planning indiquant 9 minutes d'installation, 30 minutes d'accueil et 6 minutes de rangement.

3. Comprendre les fonctions affines :

La formule :
Une fonction affine s'écrit f(x) = ax + b. Le nombre a indique de combien le résultat change quand x augmente de 1. Le nombre b est la valeur de départ, obtenue quand x = 0.

Lire un tableau de valeurs :
Pour trouver une valeur, remplace x par le nombre demandé, puis effectue le calcul. Vérifie que tu comprends ce que représentent x et f(x), et garde les unités. Cela évite de donner un résultat juste, mais mal interprété.

Exemple de coût selon la durée :
Un service facture 8 € de frais fixes, puis 2 € par heure. La fonction est f(x) = 2x + 8, où x représente le nombre d'heures et f(x) le coût en euros.



Durée x en heures	Coût f(x) en euros
0	8
1	10
3	14

Repères pratiques :

- Repère les 2 grandeurs et leurs unités.
- Vérifie si le rapport entre les valeurs reste constant.
- Pour une équation, fais la même opération des 2 côtés.
- Pour une fonction affine, repère a et b avant de calculer.
- Relis le résultat et demande-toi s'il est réaliste sur le terrain.

Dans cet exemple, le coût augmente de 2 € par heure, mais il ne part pas de 0 € à cause des frais fixes. C'est ce qui distingue cette fonction affine d'une situation de proportionnalité pure.

Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre des problèmes concrets, distingue proportionnalité, équation et fonction affine. Garde les unités et vérifie toujours que ton résultat est réaliste.

- En **situation de proportionnalité**, les grandeurs sont liées par un coefficient constant. Multiplie ou divise pour trouver une valeur manquante.
- Dans une équation, isole l'inconnue en faisant la même opération des deux côtés, puis vérifie ta réponse.
- Une fonction affine s'écrit **f(x) = ax + b** : a indique la variation par unité et b la valeur de départ.

Repère ce que représentent les nombres avant de calculer. Une valeur de départ non nulle distingue souvent une fonction affine d'une proportionnalité pure.

Chapitre 3 : Statistiques et probabilités avec le numérique

1. Organiser et lire des données :

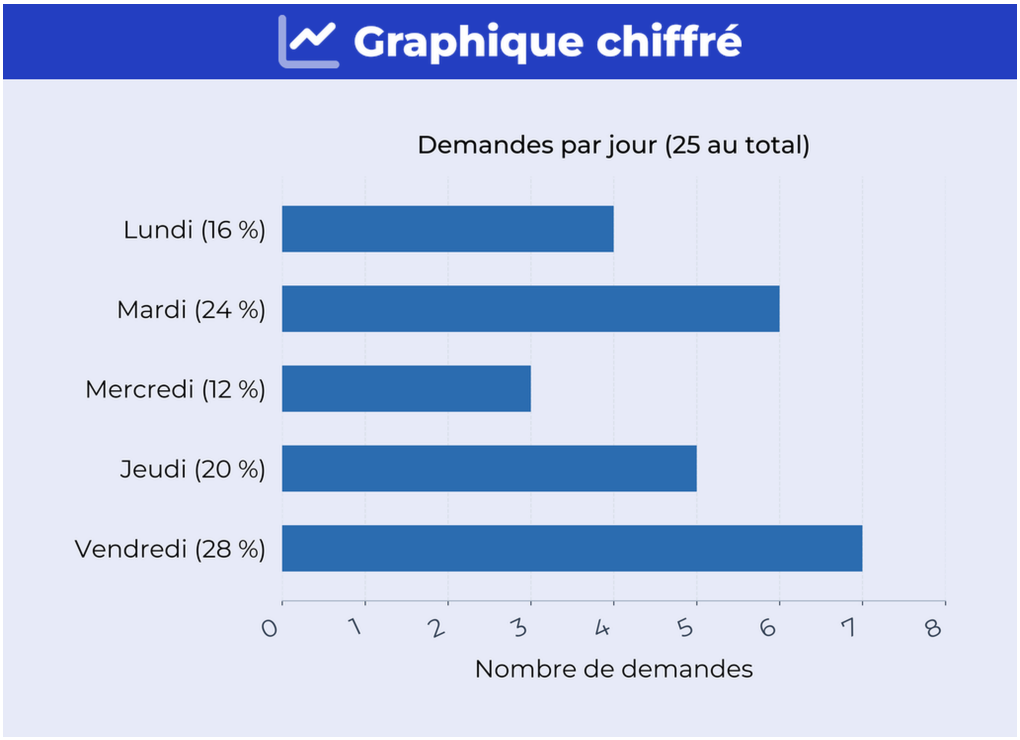
À quoi ça sert :
En stage, tu peux compter les passages dans un hall, les demandes d'aide ou les incidents signalés. Les statistiques te permettent de ranger ces données et de repérer ce qui revient souvent. Elles aident à décrire une situation sans se fier seulement à son impression.

Calculer et représenter :
Commence par compter les observations. L'effectif est le nombre de fois où une valeur apparaît. La fréquence indique sa part dans l'ensemble : divise l'effectif par le total, puis multiplie par 100 pour obtenir un pourcentage.

La moyenne se calcule en additionnant les valeurs puis en divisant par leur nombre. Un tableur peut faire ces opérations et créer un tableau ou un graphique. Vérifie toujours les titres, les unités et le total saisi avant d'interpréter le résultat.

Exemple de comptage des demandes :
En 5 jours, tu notes 4, 6, 3, 5 et 7 demandes d'information. Le total est de 25 demandes. La moyenne est 25 ÷ 5 = 5 demandes par jour. Tu peux saisir les 5 nombres dans un tableur et demander un graphique en colonnes.

Jour	Demandes	Fréquence sur le total
Lundi	4	16 %
Mardi	6	24 %
Mercredi	3	12 %
Jeudi	5	20 %
Vendredi	7	28 %



Mini-cas de terrain :
Sur 5 permanences, tu comptes 25 demandes, dont 10 concernent l'orientation. Le calcul est 10 ÷ 25 × 100 = 40 %. Tu transmets ce constat à ton équipe pour préparer les informations utiles. Le livrable attendu est un tableau de suivi avec le total, le pourcentage et la période observée.

Checklist avant de transmettre tes résultats :

- Note la période et le lieu de collecte.
- Compte chaque situation une seule fois.
- Vérifie que les catégories sont compréhensibles.
- Contrôle que la somme des effectifs correspond au total.
- Indique les unités et le nombre de réponses.

2. Comprendre les probabilités :

Une chance parmi plusieurs :
Une probabilité mesure la chance qu'un événement se produise. Dans une situation où toutes les issues sont aussi possibles, divise le nombre de cas favorables par le nombre de cas possibles. Le résultat peut être exprimé en fraction, en nombre décimal ou en pourcentage.

Utiliser le numérique avec prudence :
Un tableur ou une simulation peut aider à répéter une expérience et à compter les résultats. Mais une simulation ne prédit pas avec certitude ce qui va arriver. Plus tu répètes l'expérience, plus la fréquence observée peut se rapprocher de la probabilité théorique.

Exemple de tirage au sort :
Une boîte contient 10 cartes identiques : 3 indiquent « accueil » et 7 indiquent « orientation ». La probabilité de tirer « accueil » est 3 ÷ 10 = 0,3, soit 30 %. Cela décrit une chance théorique, pas une certitude pour chaque tirage.

Interpréter pour agir :
Sur le terrain, les probabilités servent surtout à comprendre des situations simples ou des résultats issus d'une simulation. Elles ne remplacent pas l'observation ni l'évaluation d'un risque réel. Explique clairement les limites des données avant de proposer une action à l'équipe.

Astuce de saisie :
Dans un tableur, sépare les données observées des calculs et donne un nom clair à chaque colonne. Je me suis déjà trompé en mélangeant un nombre de personnes et un pourcentage. Les unités et les intitulés évitent ce genre de confusion.

Ce qu'il faut retenir

Les statistiques t'aident à décrire une situation à partir de données fiables. Les probabilités mesurent une chance, sans garantir le résultat d'un événement.

- Calcule les fréquences en divisant l'effectif par le total, puis en multipliant par 100. La **moyenne des valeurs** correspond à leur somme divisée par leur nombre.
- Utilise un tableur pour organiser les données et créer des graphiques, en vérifiant les unités, les titres et les totaux.
- Pour une situation équiprobable, la probabilité est le nombre de cas favorables divisé par le nombre de cas possibles. Une simulation ne constitue pas une certitude.
- Note la période et le lieu, évite les doublons et présente des **données bien vérifiées** avec des catégories claires.

Tu peux transmettre des résultats utiles à ton équipe si tu expliques leur contexte et leurs limites. Les outils numériques facilitent les calculs, mais ne remplacent pas ton jugement.

Chapitre 4 : Calculs commerciaux et financiers au quotidien

1. Calculer un prix et une réduction :

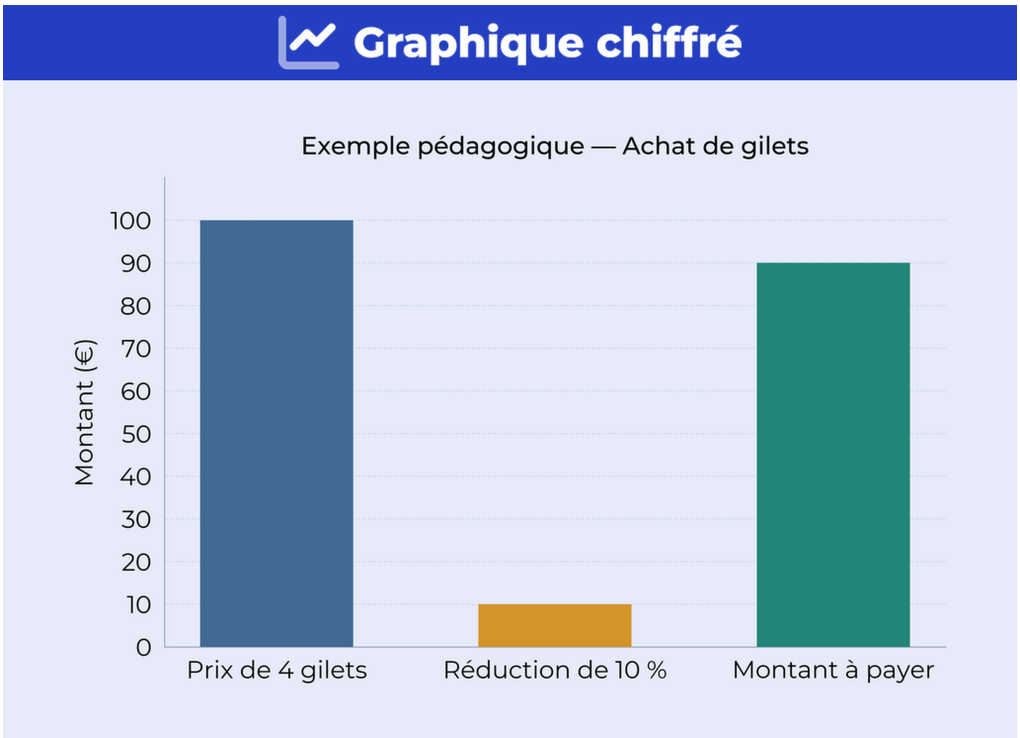
Prix et quantité :
Pour trouver le coût de plusieurs articles, multiplie le prix d'un article par la quantité. Vérifie que tu utilises la même unité, par exemple des euros pour le prix et un nombre d'articles pour la quantité.

Pourcentage de réduction :
Un pourcentage représente une part sur 100. Pour calculer une réduction, multiplie le prix de départ par le pourcentage, puis divise par 100. Soustrais ensuite la réduction pour obtenir le prix à payer.

Exemple de réduction :
Une association achète 4 gilets à 25 € chacun. Le total est de 4 × 25 € = 100 €. Avec une réduction de 10 %, elle économise 100 € × 10 ÷ 100 = 10 €. Le montant à payer est donc de 90 €.

Calcul	Opération	Résultat
Prix de 4 gilets	4 × 25 €	100 €
Réduction de 10 %	100 € × 10 ÷ 100	10 €
Montant à payer	100 € - 10 €	90 €

Graphique chiffré



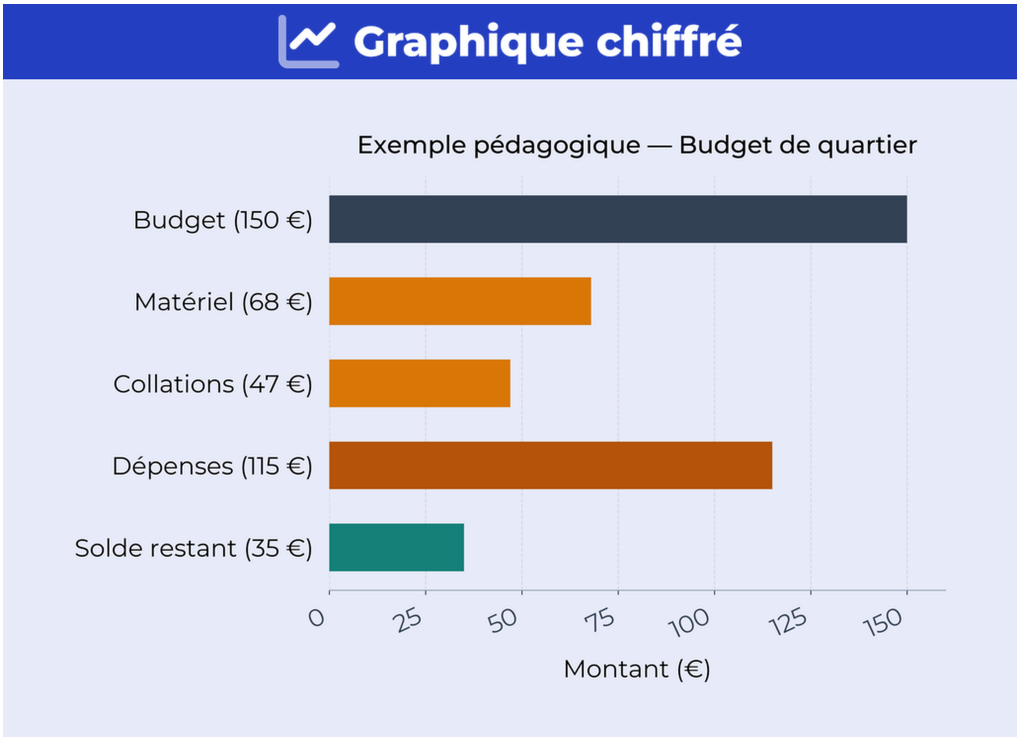
Erreur à éviter :
Ne confonds pas le montant de la réduction avec le prix final. Sur le terrain, je vérifiais toujours le calcul sur le ticket ou le devis, surtout quand plusieurs quantités ou remises étaient indiquées.

2. Suivre un budget et une dépense :

Budget disponible :
Un budget correspond à une somme prévue pour une période ou une action. Pour connaître ce qu'il reste, additionne les dépenses déjà faites, puis soustrais-les du budget de départ. Note chaque dépense dès qu'elle est effectuée.

Recette et dépense :
Une recette est une somme reçue, tandis qu'une dépense est une somme payée. Pour calculer un solde simple, soustrais le total des dépenses du total des recettes. Un résultat négatif signale qu'il manque de l'argent.

Exemple de budget d'activité :
Tu aides à préparer une animation de quartier avec un budget de 150 €. Le matériel coûte 68 € et les collations 47 €. Les dépenses atteignent 68 € + 47 € = 115 €. Il reste 150 € - 115 € = 35 €. Le livrable attendu est un relevé des dépenses avec le solde restant.



Repères avant de valider :

- Note le montant prévu pour l'action.
- Garde le ticket ou le justificatif de chaque achat.

- Vérifie que le montant payé correspond au montant annoncé.
- Calcule le solde après chaque dépense.
- Signale tout écart à la personne responsable.

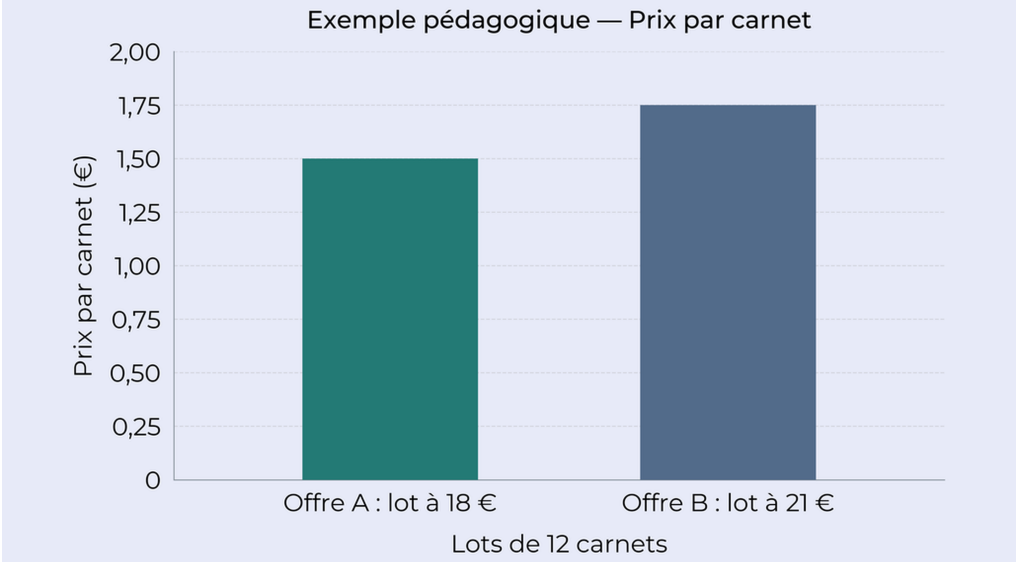
En stage, cette méthode aide à rendre compte clairement, sans mélanger les dépenses personnelles et celles de l'activité. Si tu ne gères pas directement l'argent, tu peux tout de même transmettre des montants vérifiés à ton équipe.

3. Comparer des offres et vérifier les calculs :

Comparer le coût total :
Pour comparer 2 offres, regarde le prix total correspondant au même nombre d'articles ou au même service. Un prix unitaire se calcule en divisant le coût total par la quantité. Vérifie aussi les frais ajoutés.

Mini-cas pratique :
Tu compares des lots de 12 carnets pour une action de médiation. L'offre A coûte 18 €, l'offre B coûte 21 €. Le prix par carnet est de 18 € ÷ 12 = 1,50 € pour A, contre 21 € ÷ 12 = 1,75 € pour B.

Graphique chiffré



Résultat et livrable attendu :
L'offre A revient 0,25 € moins cher par carnet, soit 3 € d'économie pour le lot. Le livrable attendu est un petit tableau comparatif indiquant la quantité, le prix total et le prix par unité, à transmettre à la personne qui valide l'achat.

Vérification sur le terrain :

Avant de transmettre un calcul, relis les quantités, les unités et les montants. Une erreur fréquente consiste à comparer un prix pour 6 articles avec un prix pour 12. Ramène les offres à une même quantité pour décider correctement.

Ce qu'il faut retenir

Pour gérer des achats et des budgets, vérifie toujours les quantités, les unités et les montants.

- Calcule le coût total en multipliant le prix unitaire par la quantité. Pour une réduction, calcule son montant puis soustrais-le du prix de départ.
- Pour suivre un budget, additionne les dépenses et retire-les du montant prévu. Garde les justificatifs et signale tout écart.
- Pour comparer des offres, ramène-les à une même quantité et calcule le **prix par unité**, en vérifiant les frais éventuels.

Des **calculs vérifiés** et un relevé clair t'aident à transmettre des informations fiables à ton équipe et à prendre de bonnes décisions.

Physique-chimie

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu apprends à observer, mesurer et comprendre des phénomènes courants. Tu travailles notamment les **consignes de sécurité**. Cette matière contribue à l'épreuve de Mathématiques et Physique-chimie, de **coefficient 2**.

En dernière année, le CCF de Physique-chimie dure **45 minutes**, sur 8 points, avec expérimentation, écrit et échanges oraux. Pour les candidats évalués à l'examen final, l'épreuve commune est écrite et dure 1 h 30, dont 45 minutes prévues pour cette matière, également sur 8 points.

Conseil : Je te conseille de réviser 15 minutes, 3 fois par semaine. Prépare des fiches courtes avec les grandeurs, les unités et un exemple corrigé. Reprends ensuite un exercice sans regarder sa correction. Si tu bloques, note précisément ta question pour ton enseignant.

Pendant les travaux pratiques, entraîne-toi à expliquer chaque étape avec tes mots. Vérifie les unités et respecte le protocole avant toute manipulation. Pour t'organiser, garde une **liste de vérification** dans ton cahier. Tu peux progresser à ton rythme, sans tout maîtriser immédiatement.

Table des matières

Chapitre 1 : Mouvements et forces : observer et mesurer ..... Aller

1. Observer et mesurer un mouvement ..... Aller
2. Repérer et mesurer une force ..... Aller

Chapitre 2 : Solutions chimiques et sécurité ..... Aller

1. Comprendre une solution chimique ..... Aller
2. Lire l'étiquette et prévenir les risques ..... Aller
3. Manipuler et réagir en sécurité ..... Aller

Chapitre 3 : Signaux sonores et électriques dans les capteurs ..... Aller

1. Comprendre les signaux des capteurs ..... Aller
2. Mesurer et interpréter un signal ..... Aller
3. Tester un capteur en situation ..... Aller

Chapitre 4 : Températures et changements d'état de la matière ..... Aller

1. Mesurer et comprendre la température ..... Aller
2. Observer les changements d'état ..... Aller
3. Réaliser une mesure utile sur le terrain ..... Aller

Chapitre 5 : Lumière, couleurs et prévention des risques ..... Aller

1. Comprendre la lumière et les couleurs ..... Aller
2. Observer et mesurer l’éclairage ..... Aller
3. Prévenir les risques sur le terrain ..... Aller

Chapitre 1 : Mouvements et forces : observer et mesurer

1. Observer et mesurer un mouvement :

Repérer le mouvement :
Pour décrire un mouvement, commence par choisir un point de référence, par exemple le sol ou un mur. Un objet peut sembler immobile par rapport à toi, mais bouger par rapport à un autre repère. C'est ce qu'on appelle le mouvement relatif.

Trajectoire et vitesse :
La trajectoire correspond au chemin suivi par un objet. Elle peut être rectiligne, circulaire ou courbe. Pour calculer une vitesse moyenne, divise la distance parcourue par la durée du trajet. Note toujours les unités : mètres, secondes et mètres par seconde.

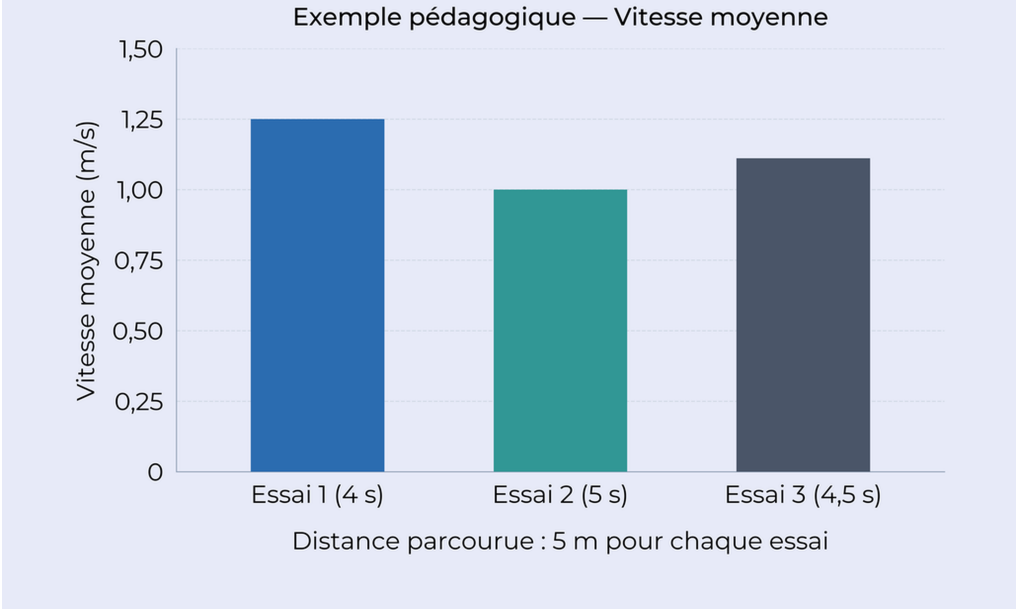
Formule utile : vitesse moyenne = distance ÷ durée. Si une personne parcourt 12 mètres en 6 secondes, sa vitesse moyenne est de 2 m/s. Pour obtenir des kilomètres par heure, multiplie la vitesse en m/s par 3,6.

Exemple de mesure d'un déplacement :
Dans un couloir dégagé, mesure une distance de 10 mètres. Chronomètre le passage d'un collègue qui marche à allure normale. S'il met 8 secondes, sa vitesse moyenne est de 10 ÷ 8, soit 1,25 m/s.

Manipulation courte :
Avec un mètre ruban et un chronomètre, marque un trajet de 5 mètres. Fais-le parcourir 3 fois à la même personne et relève chaque durée. Calcule ensuite la vitesse pour chaque essai, puis compare les résultats.

Essai	Distance	Durée	Vitesse moyenne
1	5 m	4 s	1,25 m/s
2	5 m	5 s	1 m/s
3	5 m	4,5 s	Environ 1,11 m/s

Graphique chiffré



Les écarts entre les essais peuvent venir du démarrage, du chronométrage ou d'une allure différente. En situation réelle, note ce que tu observes sans conclure trop vite. Au stage, cette rigueur aide à décrire un déplacement clairement dans un compte rendu.

2. Repérer et mesurer une force :

Effets d'une force :
Une force est une action exercée sur un objet. Elle peut le mettre en mouvement, modifier sa vitesse ou sa direction, ou encore le déformer. Une force se mesure en newtons, notés N, avec un dynamomètre.

Une force possède une direction, un sens et une intensité. Par exemple, quand tu pousses un chariot, ta poussée agit dans la direction du déplacement. Les frottements du sol s'opposent généralement au mouvement et peuvent ralentir le chariot.

Manipulation au dynamomètre :
Accroche un objet léger au dynamomètre, sans dépasser la graduation maximale. Tiens l'appareil verticalement et lis la valeur quand l'objet est immobile. La force mesurée s'exprime en newtons, pas en kilogrammes.

Pour comparer les frottements, tire le même objet sur deux surfaces différentes, par exemple du carrelage et un tapis. Garde une traction aussi régulière que possible et relève la force indiquée. Une valeur plus élevée signifie qu'il faut tirer davantage.

Exemple de comparaison des surfaces :

Un petit chariot demande 2 N pour avancer sur du carrelage et 4 N sur un tapis. Le tapis oppose davantage de frottement dans cet essai. Cette observation ne permet pas, à elle seule, d'affirmer que tous les tapis produisent le même résultat.

Mini-cas et livrable :
Dans un hall, tu dois décrire le déplacement d'un chariot de matériel sans gêner le passage. Tu mesures une distance de 6 mètres, chronomètres un trajet de 5 secondes, puis relèves 3 N de traction sur le sol lisse et 5 N sur un tapis.

Résultat : la vitesse moyenne est de 1,2 m/s et la traction mesurée est plus forte sur le tapis. Ton livrable est une fiche d'observation indiquant le lieu, la distance, la durée, la vitesse calculée et les 2 forces mesurées.

Check-list de terrain :

- Choisis un repère fixe et indique-le dans tes notes.
- Mesure la distance en mètres et la durée en secondes.
- Refais une mesure si le résultat semble surprenant.
- Lis le dynamomètre dans l'axe et note la force en newtons.
- Décris les faits observés sans inventer leur cause.

Ce qu'il faut retenir

Pour décrire un mouvement, choisis un repère et identifie la trajectoire. Calcule la vitesse moyenne en divisant la distance par la durée, avec des unités adaptées.

- Un mouvement dépend du **point de référence** choisi.
- Une force peut déplacer, ralentir, dévier ou déformer un objet. Mesure son intensité avec un dynamomètre, en **newtons (N)**.
- Compare les frottements en gardant les conditions aussi constantes que possible.

Note précisément tes mesures et répète un essai si nécessaire. Dans ton compte rendu, distingue les faits observés des causes supposées.

Chapitre 2 : Solutions chimiques et sécurité

1. Comprendre une solution chimique :

Solution, soluté et solvant :
Une solution est un mélange homogène, où l'on ne distingue plus les substances à l'œil nu. Le soluté est la substance dissoute. Le solvant est le liquide qui la dissout. Dans l'eau salée, le sel est le soluté et l'eau, le solvant.

Concentration et dilution :
La concentration indique la quantité de soluté présente dans un volume de solution. Une solution diluée contient moins de soluté par litre qu'une solution concentrée. Diluer consiste à ajouter du solvant, sans ajouter de soluté.

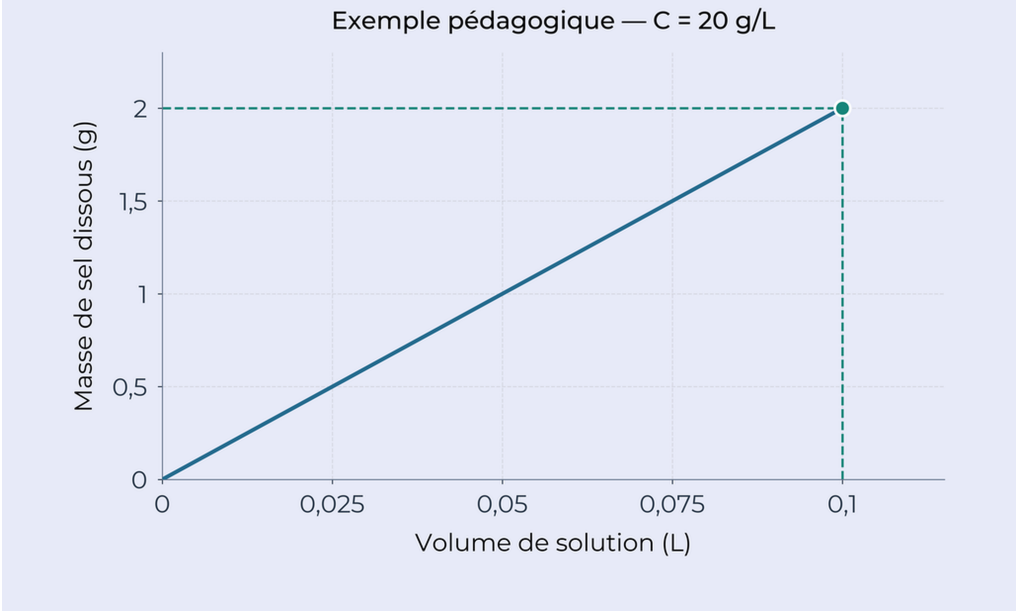
Pour préparer une dilution, tu peux utiliser la relation $C_1 \times V_1 = C_2 \times V_2$. Les concentrations doivent avoir la même unité et les volumes aussi. Le résultat se lit avec ses unités, par exemple en millilitres ou en grammes par litre.

Exemple de dilution :
Tu disposes d'une solution colorée à 10 g/L et tu veux préparer 100 mL à 2 g/L. Il faut prélever 20 mL de solution initiale, puis ajouter de l'eau jusqu'à obtenir 100 mL au total.

Manipulation courte :
Avec l'accord de ton enseignant, prépare une solution d'eau salée à partir de sel de table. Pèse 2 g de sel, dissous-les dans un peu d'eau, puis complète à 100 mL dans une éprouvette graduée. Note la masse et le volume utilisés.

La concentration obtenue est de 20 g/L, car 2 g sont présents dans 0,1 L. Tu peux vérifier la dissolution en observant le mélange : s'il est homogène et qu'aucun cristal ne reste visible, le sel est dissous.

Graphique chiffré



2. Lire l'étiquette et prévenir les risques :

Repérer les informations utiles :
Avant de toucher un produit, lis son étiquette. Repère son nom, les pictogrammes, les mentions de danger et les conseils de prudence. Les pictogrammes signalent notamment un risque d'inflammation, de corrosion ou de toxicité. L'INRS explique les éléments de danger présents sur l'étiquetage réglementaire.

Représentation visuelle



Utilisation d'un plan de transport pour orienter efficacement un usager

Choisir les protections adaptées :
Porte les protections indiquées par ton enseignant et l'étiquette, souvent une blouse, des lunettes et des gants adaptés. Attache tes cheveux, garde la paillasse dégagée et ne mange ni ne bois dans la zone de manipulation. Les gants ne remplacent jamais le lavage des mains.

Éviter les mélanges dangereux :
Ne mélange jamais des produits pour « voir ce que ça fait ». En particulier, l'eau de Javel ne doit pas être mélangée avec un produit acide, comme un détartrant, ni avec un produit ammoniaqué, car des gaz dangereux peuvent se dégager.

Exemple de lecture d'étiquette :
Tu repères un pictogramme de flamme sur un flacon. Tu l'éloignes des sources de chaleur et tu demandes où le ranger. Si le produit a été transvasé sans étiquette, tu ne l'utilises pas et tu préviens l'enseignant.

3. Manipuler et réagir en sécurité :

Avant, pendant et après :
Avant la manipulation, prépare seulement le matériel nécessaire et vérifie que les contenants sont identifiés. Pendant, suis les consignes sans improviser et ne pipette jamais à la bouche. Après, referme les flacons, trie les déchets selon les consignes et nettoie ton poste.

En cas de projection ou de déversement :
Si un produit touche ta peau ou tes yeux, préviens immédiatement l'enseignant et suis le protocole du laboratoire. Pour un déversement ou une odeur inhabituelle, éloigne-toi, avertis les personnes présentes et n'essaie pas de nettoyer seul un produit inconnu.

Check-list de terrain :

- Lis l'étiquette et repère les dangers.
- Mets les protections demandées.
- Vérifie le nom du produit avant de l'utiliser.
- Ne mélange jamais des produits sans consigne.
- Signale aussitôt une projection, une fuite ou un flacon sans étiquette.

Mini cas concret en laboratoire :
À son poste, une élève doit préparer 100 mL d'une solution colorée à 2 g/L à partir d'une solution à 10 g/L. Elle met ses lunettes, prélève 20 mL, complète à 100 mL et étiquette le récipient avec le nom et la concentration.

Elle vérifie que la solution est homogène, puis range le matériel et élimine les restes selon les consignes. Résultat attendu : 100 mL à 2 g/L. Livrable attendu : un récipient étiqueté et une fiche de manipulation indiquant le calcul et les volumes.

À retenir pour une dilution :
Pour une dilution d'acide, ne la réalise jamais seul. Si elle est autorisée et encadrée, l'acide concentré se verse lentement dans l'eau, jamais l'inverse, car la dilution dégage de la chaleur.

Ce qu'il faut retenir

Une solution est un mélange homogène composé d'un soluté dissous dans un solvant. La concentration mesure la quantité de soluté par volume de solution.

- Pour une dilution, utilise $\mathbf{C_1 \times V_1 = C_2 \times V_2}$, avec des unités cohérentes.
- Lis l'étiquette, repère les dangers et porte les **protections adaptées**.
- Ne mélange jamais des produits sans consigne. Signale immédiatement tout incident.
- Pour une dilution d'acide encadrée, verse toujours l'acide dans l'eau.

Manipule sans improviser, étiquette les récipients et respecte les consignes pour les déchets. En cas de projection ou de déversement, éloigne-toi et préviens l'enseignant.

Chapitre 3 : Signaux sonores et électriques dans les capteurs

1. Comprendre les signaux des capteurs :

Le rôle d'un capteur :
Un capteur repère une grandeur physique, comme un son, une température ou un mouvement. Il la transforme en signal pour qu'un appareil puisse la mesurer ou réagir. En stage, comprendre ce signal t'aide à mieux repérer un défaut sans toucher au matériel au hasard.

Le signal sonore :
Un son est une vibration qui se propage dans l'air. Un microphone peut capter cette vibration et la transformer en signal électrique. La fréquence, mesurée en hertz (Hz), indique si le son est grave ou aigu. L'amplitude est liée à l'intensité du signal.

Le signal électrique :
Le capteur peut transmettre une tension électrique, mesurée en volts (V). Un signal analogique varie progressivement. Un signal numérique prend généralement 2 états, souvent notés 0 et 1. Le type de signal dépend du capteur et de l'appareil auquel il est relié.

Exemple d'un signal sonore :
Un détecteur sonore de démonstration contient un microphone. Quand tu frappes doucement dans tes mains à proximité, le microphone capte les vibrations et le circuit produit une variation électrique. Une LED peut alors s'allumer si le signal dépasse le seuil réglé.

2. Mesurer et interpréter un signal :

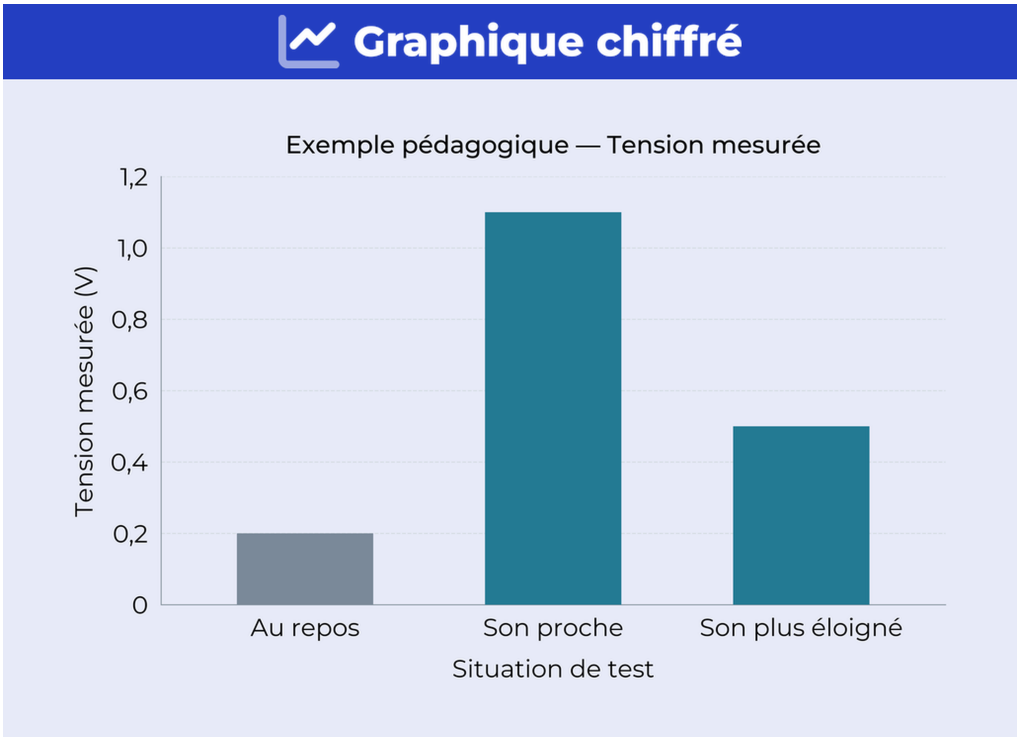
Lire les mesures utiles :
Pour comparer des sons, tu peux observer leur fréquence et leur niveau sonore. Pour examiner le signal électrique d'un capteur, tu peux mesurer sa tension avec un multimètre réglé sur la bonne fonction. Une mesure n'a de sens que si tu notes aussi son unité et les conditions du test.

Manipulation courte :
Matériel : un capteur sonore basse tension, une alimentation adaptée, un multimètre et une source sonore douce, comme un claquement de mains. Branche le matériel selon sa notice. Mesure la tension au repos, puis pendant le son, sans court-circuiter les bornes.

Note les valeurs obtenues et compare-les. Si la tension change quand le capteur reçoit un son, le capteur réagit. Si elle ne change pas, vérifie les branchements, l'alimentation et la distance avant de conclure à une panne.

Situation de test	Tension mesurée	Interprétation

Au repos	0,2 V	Signal de départ
Avec un son proche	1,1 V	La tension augmente
Avec un son plus éloigné	0,5 V	La réponse est plus faible



Astuce de mesure :
Garde la même distance et la même source sonore entre les essais. Sinon, tu compares des situations différentes. Pendant une vérification, note aussi l'heure, le lieu et le résultat, cela facilite les transmissions à l'équipe.

3. Tester un capteur en situation :

Une méthode simple :
Avant un test, repère le capteur, lis sa notice et vérifie qu'il est alimenté. Prépare une situation sans son, puis une situation avec un son contrôlé. Observe le témoin ou mesure la tension, puis recommence une fois pour vérifier que le résultat est reproductible.

Mini cas concret :
Dans une salle d'exercice, un capteur sonore basse tension commande un voyant quand le niveau dépasse son seuil. Pendant 5 minutes, tu réalises 3 essais au repos, puis 3 essais avec un claquement de mains à 1 mètre. Tu notes chaque résultat sans gêner les usagers.

Résultat attendu : le voyant reste éteint au repos et réagit lors des essais sonores, selon le réglage du capteur. Si les réponses varient, tu recommences en gardant la même

distance. Livrable attendu : une fiche de test de 6 essais, avec l'heure, la distance et les observations.

Ta check-list sur le terrain :

- Repère le capteur et lis sa notice avant toute manipulation.
- Vérifie l'alimentation et l'état visible des câbles.
- Fais un essai au repos, puis un essai sonore contrôlé.
- Note les mesures avec leurs unités, comme les volts (V).
- Transmets le résultat et signale toute anomalie à l'équipe.

Erreur fréquente :
Ne confonds pas un capteur qui réagit à un son avec un dispositif capable d'identifier précisément une personne ou une situation. Un test isolé ne suffit pas à établir la cause d'un bruit. En cas d'incident, suis les consignes du site et transmets les faits observés.

Ce qu'il faut retenir

Un capteur transforme une grandeur physique en signal exploitable. Pour tester un capteur sonore, observe sa réaction et mesure sa tension avec le multimètre réglé correctement.

- Un son se caractérise notamment par sa **fréquence et son amplitude**.
- Un signal électrique peut être **analogique ou numérique**.
- Compare les mesures au repos et pendant un son, en gardant les mêmes conditions et en notant les unités.
- Vérifie la notice, l'alimentation et les branchements avant de conclure à une panne.

Répète les essais pour confirmer les résultats et transmets tes observations à l'équipe. Un capteur sonore détecte une réaction, mais ne permet pas à lui seul d'identifier la cause d'un bruit.

Chapitre 4 : Températures et changements d'état de la matière

1. Mesurer et comprendre la température :

Ce que mesure la température :
La température indique si un objet est plus ou moins chaud. En France, on la mesure le plus souvent en degrés Celsius, notés °C. Pour la connaître, tu utilises un thermomètre adapté à la situation.

Bien utiliser un thermomètre :
Place la sonde au contact de ce que tu veux mesurer, sans toucher le fond du récipient si tu contrôles un liquide. Attends que l'affichage se stabilise, puis note la valeur et l'unité. Une mesure prise trop vite peut être fausse.

Exemple de mesure :
Tu plonges une sonde dans de l'eau à 20 °C. Après quelques secondes, l'écran affiche 20 °C de façon stable. Tu notes cette mesure avant d'ajouter de la glace, pour pouvoir comparer les températures.

2. Observer les changements d'état :

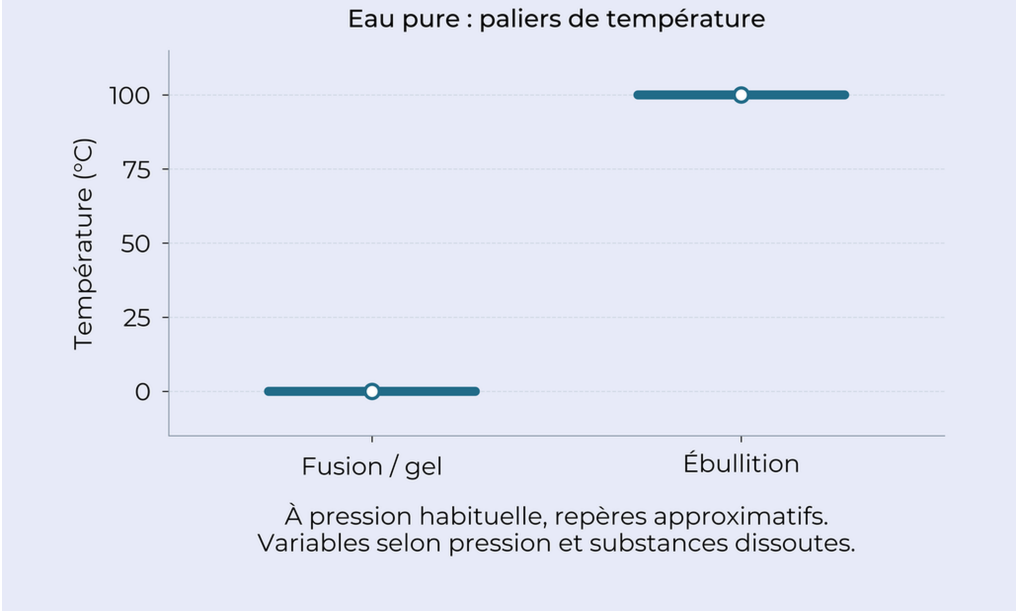
Les différents états :
La matière peut être solide, liquide ou gazeuse. Un glaçon est solide, l'eau du robinet est liquide et la vapeur d'eau est un gaz. Quand la température change, une matière peut passer d'un état à un autre.

Les changements à connaître :
La fusion fait passer un solide à l'état liquide. La solidification fait l'inverse. La vaporisation transforme un liquide en gaz, tandis que la condensation transforme un gaz en liquide. Ces changements ne créent pas une nouvelle matière.

Changement d'état	Passage observé	Exemple courant
Fusion	Solide vers liquide	Un glaçon qui fond
Solidification	Liquide vers solide	De l'eau qui gèle
Vaporisation	Liquide vers gaz	De l'eau qui bout
Condensation	Gaz vers liquide	Des gouttes sur une vitre froide

Repères pour l'eau :
À la pression habituelle, l'eau pure fond ou gèle autour de 0 °C et bout autour de 100 °C. Pendant un changement d'état, sa température reste stable un moment. Ces repères peuvent varier si la pression change ou si l'eau contient des substances dissoutes.

Graphique chiffré



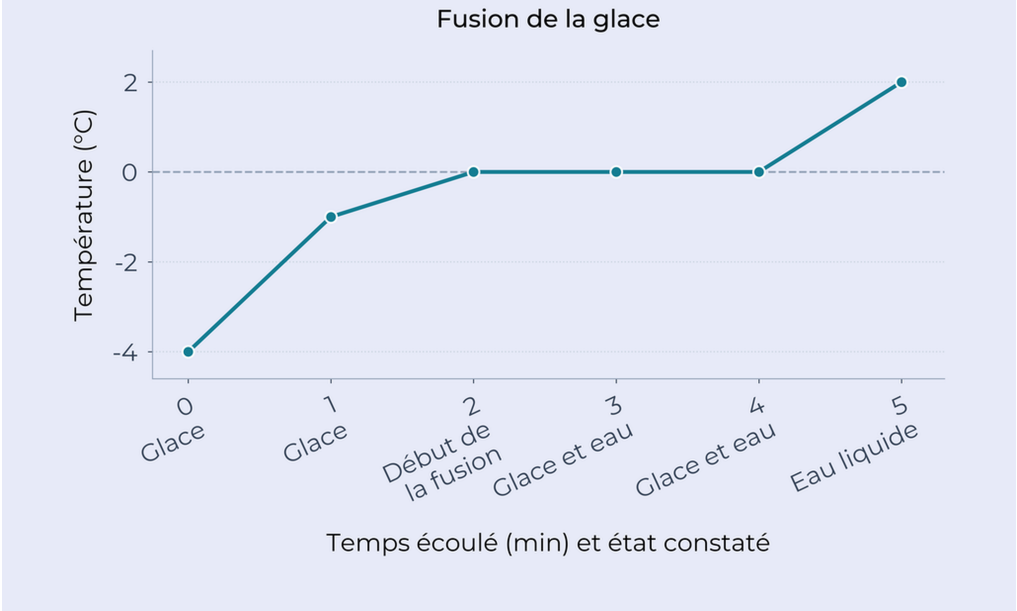
Exemple d'observation :
Tu chauffes doucement de la glace pilée et mesures sa température chaque minute. Elle monte d'abord vers 0 °C, reste proche de cette valeur pendant la fusion, puis augmente une fois toute la glace devenue liquide.

3. Réaliser une mesure utile sur le terrain :

Manipulation courte :
Pour observer la fusion, prends un bécher, 100 g de glace pilée, un thermomètre et un chronomètre. Mesure la température au départ, puis chaque minute pendant 5 minutes. Ne chauffe pas directement le récipient avec une flamme.

Temps écoulé	Température observée	État constaté
0 min	-4 °C	Glace
1 min	-1 °C	Glace
2 min	0 °C	Début de la fusion
3 min	0 °C	Glace et eau
4 min	0 °C	Glace et eau
5 min	2 °C	Eau liquide

Graphique chiffré



Interpréter les résultats :
Dans ces mesures, la température reste proche de 0 °C pendant que la glace et l'eau coexistent. Elle remonte ensuite. En pratique, tes valeurs peuvent différer selon la quantité de glace, le thermomètre et la température de la pièce.

Mini cas concret :
Lors d'une activité de 10 minutes dans un local, tu observes de la condensation sur une bouteille froide. Tu prends sa température de surface, repères les gouttes et signales le risque de sol glissant. Le livrable attendu est une fiche de constat indiquant le lieu, l'heure, la température et la mesure de prévention proposée.

Checklist de mesure :

- Vérifie que le thermomètre est propre et adapté.
- Place la sonde correctement, sans toucher le fond du récipient.
- Attends que la valeur se stabilise.
- Note le résultat en degrés Celsius et indique l'heure.
- Observe l'état de la matière et signale tout risque lié à l'eau au sol.

Ce qu'il faut retenir

La température se mesure en degrés Celsius avec un thermomètre adapté. Place correctement la sonde et attends que la valeur se stabilise.

- La matière existe à l'état **solide, liquide ou gazeux**.

- La **fusion et la solidification** relient solide et liquide ; la vaporisation et la condensation relient liquide et gaz.
- L'eau pure fond ou gèle autour de 0 °C et bout autour de 100 °C à la pression habituelle.

Pendant un changement d'état, la température reste momentanément stable. Note tes mesures avec l'unité et observe les risques éventuels, comme un sol rendu glissant par la condensation.

Chapitre 5 : Lumière, couleurs et prévention des risques

1. Comprendre la lumière et les couleurs :

La lumière au quotidien :
La lumière te permet de voir les personnes, les obstacles et les panneaux. Elle peut venir du Soleil ou d'une lampe. Si elle est trop faible, tu risques de mal repérer un danger. Si elle t'éblouit, tu peux aussi perdre momentanément tes repères.

Les couleurs et leur perception :
Un objet paraît coloré parce qu'il renvoie certaines couleurs de la lumière vers tes yeux. Un gilet jaune fluo, par exemple, se remarque bien en journée. Dans l'obscurité, sa couleur seule ne suffit pas, il faut aussi un éclairage adapté ou des bandes réfléchissantes.

Exemple de couleurs visibles :
Dans un couloir sombre, un vêtement bleu foncé se confond facilement avec l'arrière-plan. Un élément jaune ou orange attire davantage l'œil si la lumière est suffisante. Pour signaler un danger, associe toujours la couleur à un pictogramme ou à un message clair.

Situation	Ce que tu peux faire
Zone sombre	Allumer l'éclairage et repérer les obstacles
Éblouissement	Changer de position et signaler le problème
Signal coloré	Lire aussi le pictogramme ou le texte

2. Observer et mesurer l'éclairage :

Une mesure simple :
Tu peux utiliser un luxmètre pour mesurer l'éclairement, exprimé en lux. Place le capteur à l'endroit où une personne travaille ou circule, puis note la valeur. Une mesure isolée ne suffit pas toujours, vérifie plusieurs points et compare les zones.

Manipulation courte :
Prends un luxmètre, une feuille de relevé et une lampe. Mesure l'éclairage à 3 endroits, près d'une porte, au milieu d'un couloir et dans un angle. Garde le capteur à la même hauteur et note chaque valeur en lux.

Interpréter les résultats :
Compare les mesures entre elles et observe si certains endroits sont beaucoup plus sombres. Il n'existe pas une valeur unique à appliquer à toutes les situations. En cas de doute, signale le problème au responsable au lieu de décider seul que l'éclairage est conforme.

Point mesuré	Mesure fictive	Observation
Près de la porte	180 lux	Zone plutôt éclairée
Milieu du couloir	95 lux	Éclairage plus faible
Dans un angle	35 lux	Point à signaler et à vérifier

3. Prévenir les risques sur le terrain :

Les risques à repérer :
Un éclairage insuffisant peut cacher une marche, un objet au sol ou une personne en difficulté. Une lumière dirigée vers les yeux gêne la vision. Les couleurs aident à repérer des consignes, mais ne remplacent jamais l'observation, le dialogue et le respect des procédures de ton site.

Ta vérification avant d'intervenir :

- Repère les zones sombres et les lampes hors service.
- Vérifie que les sorties et les passages restent visibles et dégagés.
- Lis les pictogrammes, sans te fier uniquement à leur couleur.
- Signale rapidement toute anomalie au responsable.
- Ne manipule pas un équipement électrique si tu n'y es pas autorisé.

Exemple de ronde dans un hall :
À 18 h, tu remarques une ampoule éteinte et une marche peu visible. Tu éloignes les personnes du passage si nécessaire, tu préviens ton responsable et tu notes l'heure, le lieu et le problème dans la main courante. Le livrable attendu est un signalement précis en 3 informations.

Check-list opérationnelle :
Sur le terrain, cette vérification rapide t'aide à agir sans oublier l'essentiel. Elle ne remplace pas les consignes de ton établissement. Si tu repères un danger immédiat, protège les personnes selon la procédure prévue et alerte sans attendre.

Étape	Action à réaliser
1	Observer l'éclairage et repérer les zones sombres
2	Vérifier les passages, les marches et les sorties
3	Lire les panneaux et repérer les pictogrammes
4	Alerter le responsable si une anomalie persiste
5	Consigner les faits utiles dans le support prévu

Ce qu'il faut retenir

Un éclairage insuffisant ou éblouissant nuit à ta vision et peut masquer des dangers. Les couleurs facilitent le repérage, mais ne remplacent pas les pictogrammes ni les consignes.

- Mesure l'éclairement avec un **luxmètre bien placé**, compare plusieurs points et signale les écarts importants.
- Repère les zones sombres, les obstacles et les sorties peu visibles.
- En cas d'anomalie, protège les personnes si nécessaire, puis fais un **signalement précis** au responsable et consigne les faits.

Respecte les procédures de ton site et ne manipule pas d'équipement électrique sans autorisation. Une observation attentive permet de prévenir les risques.

Langue vivante étrangère : Anglais

Présentation de la matière :
En CAP APM, tu travailles l'Anglais pour **accueillir et orienter** un usager. Cette matière conduit à une **épreuve facultative orale**, en examen final, sans CCF.

L'évaluation dure **12 minutes maximum**. Elle associe présentation, échange et compréhension d'un texte, sans rédaction écrite. Le niveau attendu est A2.

Aucun coefficient n'est précisé dans le règlement du diplôme. Seuls les points au-dessus de 10/20 comptent. Ta convocation précise la date.

Conseil :
Consacre **10 minutes par jour** à l'écoute et à la répétition. Prépare des phrases pour saluer, indiquer une direction et demander de reformuler. Joue une scène d'accueil avec un camarade, puis inverse les rôles.

Entraîne-toi à présenter un projet en 3 minutes. Enregistre-toi pour repérer tes hésitations. Je te conseille des phrases courtes plutôt qu'un discours compliqué. Si tu bloques, respire et reformule simplement, sans chercher un accent parfait.

Table des matières

Chapitre 1 : Comprendre et échanger dans la vie quotidienne ..... Aller
1. Saluer, se présenter et demander de l'aide ..... Aller
2. Écouter, clarifier et transmettre ..... Aller

Chapitre 2 : Lire et écrire au travail ..... Aller
1. Comprendre les documents ..... Aller
2. Écrire un message professionnel ..... Aller
3. Rendre compte et orienter ..... Aller

Chapitre 3 : Découvrir les cultures des pays anglophones ..... Aller
1. Repérer la diversité des pays anglophones ..... Aller
2. Découvrir des repères culturels ..... Aller
3. Communiquer avec respect en situation ..... Aller

Chapitre 1 : Comprendre et échanger dans la vie quotidienne

1. Saluer, se présenter et demander de l'aide :

Les premiers échanges :
En anglais, commence par une salutation simple, puis présente-toi avec ton prénom et ton rôle. Ces phrases t'aident à entrer en contact avec une personne sans la brusquer. En stage, un ton calme et un sourire rendent souvent l'échange plus facile.

Hello, my name is Sam. I am a mediator. (Bonjour, je m'appelle Sam. Je suis médiateur.)

Good morning. How can I help you? (Bonjour. Comment puis-je vous aider ?)

Do you speak English? (Parlez-vous anglais ?)

Les mots utiles :
Tu n'as pas besoin de connaître des centaines de mots pour commencer. Apprends quelques formules courtes et entraîne-toi à les prononcer à voix haute. Le tableau te donne des phrases utiles pour accueillir, comprendre une demande et vérifier une information.

Phrase en anglais	Traduction française
Hello. (Bonjour.)	Bonjour.
My name is … (Je m'appelle …)	Je m'appelle …
How can I help you? (Comment puis-je vous aider ?)	Comment puis-je vous aider ?
Where do you need to go? (Où devez-vous aller ?)	Où devez-vous aller ?
Could you repeat, please? (Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?)	Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?
I understand. (Je comprends.)	Je comprends.
Thank you. (Merci.)	Merci.

Réagir quand tu ne comprends pas :
Tu peux demander à la personne de répéter ou de parler plus lentement. Mieux vaut vérifier un détail que donner une mauvaise indication. Je l'ai appris en situation : une question courte peut éviter un malentendu et rassurer la personne.

Could you speak more slowly, please? (Pourriez-vous parler plus lentement, s'il vous plaît ?)

Do you mean the main entrance? (Vous voulez dire l'entrée principale ?)

Exemple d'accueil :
Une personne cherche l'accueil dans un bâtiment. Tu peux dire : "Hello. How can I help you?" (Bonjour. Comment puis-je vous aider ?) Puis tu vérifies sa demande : "Are you looking for the reception desk?" (Vous cherchez l'accueil ?)

2. Écouter, clarifier et transmettre :

Comprendre la demande :
Dans ton métier, écouter est aussi important que parler. Repère les mots clés, comme un lieu, une heure ou un besoin. Reformule ensuite avec une question simple. Cela montre que tu prends la demande au sérieux et te permet de vérifier que tu as bien compris.

Are you looking for the bus stop? (Vous cherchez l'arrêt de bus ?)

Do you need medical help? (Avez-vous besoin d'une aide médicale ?)

Is this your first visit? (C'est votre première visite ?)

Mini-dialogue sur le terrain :
Garde un débit lent et laisse à la personne le temps de répondre. Les phrases ci-dessous peuvent servir dans un lieu public. Si la situation devient urgente ou dépasse ton rôle, demande rapidement l'aide de ton équipe.

Agent: Hello. Can I help you? (Agent : Bonjour. Puis-je vous aider ?)

Visitor: I'm looking for the bus stop. (Visiteur : Je cherche l'arrêt de bus.)

Agent: It's across the street. Do you need me to show you? (Agent : Il est de l'autre côté de la rue. Voulez-vous que je vous montre ?)

Visitor: Yes, thank you. (Visiteur : Oui, merci.)

Erreurs fréquentes :
Fais attention aux formulations qui peuvent sembler trop directes ou qui ne correspondent pas à ce que tu veux dire. Utilise une question polie et des mots simples. En cas de doute, reformule plutôt que de faire semblant d'avoir compris.

- À éviter : "You want help?" (Tu veux de l'aide ?) À préférer : "Would you like some help?" (Souhaitez-vous de l'aide ?)
- À éviter : "I no understand." (Je pas comprendre.) À préférer : "I don't understand. Could you repeat, please?" (Je ne comprends pas. Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?)

Mini-cas pratique :

Contexte : pendant ton stage, une visiteuse anglophone cherche l'arrêt de bus. En 3 étapes, tu la salues, tu vérifies sa destination, puis tu lui indiques le chemin. Résultat attendu : elle sait où aller. Livrable : une note de transmission de 2 phrases à ton équipe, sans information personnelle inutile.

Check-list de terrain :
Avant de répondre, prends quelques secondes pour vérifier ces 5 points. Cette routine t'aide à rester calme et à transmettre une information claire, même si la personne parle vite ou si le lieu est bruyant.

Étape	Action à faire
1	Salue la personne simplement.
2	Écoute sans couper la parole.
3	Pose une question pour clarifier.
4	Donne une réponse courte et vérifie qu'elle est comprise.
5	Transmets à ton équipe si la demande dépasse ton rôle.

Ce qu'il faut retenir

Pour échanger en anglais, privilégie des phrases simples, un ton calme et une écoute attentive. Les formules polies facilitent l'accueil et les demandes de clarification.

- **Saluer et se présenter**, puis proposer ton aide.
- **Écouter et clarifier** en repérant les mots clés et en reformulant la demande.
- Si tu ne comprends pas, demande de répéter ou de parler plus lentement.
- **Transmettre à ton équipe** si la situation dépasse ton rôle, sans partager d'informations personnelles inutiles.

Prends le temps de vérifier que la personne a compris ta réponse. Une communication simple et respectueuse aide à éviter les malentendus.

Chapitre 2 : Lire et écrire au travail

1. Comprendre les documents :

Repérer les informations utiles :
Au travail, tu peux recevoir un courriel, lire une consigne ou consulter un panneau. Commence par repérer qui écrit, à qui, pourquoi et pour quand. Ces 4 questions t'aident à comprendre ce qu'on attend de toi.

Lire avec méthode :
Lis d'abord le document en entier, puis relis les passages importants. Repère les noms, les lieux, les horaires et les consignes. En anglais, fais attention aux mots qui indiquent une interdiction ou une urgence.

Exemple de consigne :
Please keep the entrance clear. (Merci de laisser l'entrée dégagée.) Cette consigne te demande de ne pas laisser d'objet devant l'accès. Le mot *please* rend la demande polie, mais la consigne reste importante.

Vocabulaire professionnel :
Apprends quelques mots utiles par situation. Cela t'évite de traduire chaque phrase mot à mot et t'aide à réagir plus vite. Voici des expressions que tu peux rencontrer sur le terrain.

Représentation visuelle



Connaître les transports aide à orienter le public efficacement

En anglais	En français	Utilité

Entrance	Entrée	Indiquer un accès
Exit	Sortie	Orienter une personne
Help	Aide	Demander ou proposer de l'aide
Lost property	Objet perdu	Renseigner un usager
Emergency exit	Sortie de secours	Repérer une issue
Please wait here	Veuillez patienter ici	Faire patienter avec calme

2. Écrire un message professionnel :

Organiser ton message :
Un message professionnel doit être court, clair et poli. Note d'abord le motif, puis les informations utiles et l'action attendue. Relis les noms, les dates et les horaires avant l'envoi, car une petite erreur peut compliquer le suivi.

Choisir des phrases simples :
Utilise des phrases directes et un vocabulaire courant. Évite les abréviations et les expressions familières. Si tu ne connais pas un mot, cherche une formulation plus simple plutôt que de traduire une phrase française mot à mot.

Exemple de courriel :
Hello, I found a blue bag near the main entrance at 2 p.m. I gave it to the reception desk. (Bonjour, j'ai trouvé un sac bleu près de l'entrée principale à 14 h. Je l'ai remis à l'accueil.)
Le message précise l'objet, le lieu, l'heure et la suite donnée.

Erreurs fréquentes :

- *I am agree.* (Je suis d'accord.) En anglais, écris plutôt *I agree.* (Je suis d'accord.)
- *At 14 hours.* (À 14 heures.) Pour donner l'heure, écris plutôt *At 2 p.m.* (À 14 h.)
- *Give me your name.* (Donne-moi ton nom.) Cette demande peut sembler brusque. Préfère *Could you tell me your name, please?* (Pourriez-vous me donner votre nom, s'il vous plaît ?)

Une relecture rapide :
Avant d'envoyer ton message, vérifie qu'il répond aux questions essentielles : qui est concerné, que s'est-il passé, où et quand, et qu'as-tu fait ? Pendant mon stage, cette vérification m'a souvent évité des comptes rendus incomplets.

3. Rendre compte et orienter :

Rédiger un compte rendu factuel :

Décris ce que tu as vu ou entendu, sans ajouter de jugement. Indique l'heure, le lieu, les personnes concernées si tu peux le faire, et les actions réalisées. Un écrit précis aide l'équipe à comprendre la situation et à assurer le suivi.

Donner une indication à l'oral :
Quand tu t'adresses à une personne anglophone, parle lentement et donne une indication à la fois. Vérifie qu'elle a compris en lui laissant le temps de répondre. Reste calme, surtout si la personne semble inquiète ou désorientée.

Exemple de mini-dialogue :
Visitor: Excuse me, where is the reception desk? (Visiteur : Excusez-moi, où se trouve l'accueil ?)*You: Go straight ahead. The reception desk is on your left.* (Toi : Allez tout droit. L'accueil se trouve sur votre gauche.)

Mini-cas de terrain :
À 10 h 15, dans un centre social, une personne anglophone signale un sac oublié près de l'entrée. Tu vérifies l'endroit, préviens l'accueil et notes les faits dans le registre avant la fin de ton service.

Étapes et livrable attendu :
Tu notes 4 éléments : l'heure, le lieu, la description du sac et la personne prévenue. Résultat attendu : un message de 2 phrases en anglais, puis une trace écrite en français dans le registre de l'équipe.

Ta check-list sur le terrain :

- Repère le type de document et son objectif.
- Vérifie les noms, les lieux, les dates et les horaires.
- Écris des phrases courtes et polies.
- Reste factuel dans ton compte rendu.
- Relis ton message avant de le transmettre.

Ce qu'il faut retenir

Pour bien communiquer au travail, comprends les documents et transmets les informations essentielles avec clarté.

- Repère qui écrit, à qui, pourquoi et pour quand, puis vérifie les noms, lieux et horaires.
- Rédige des messages **courts et polis**, avec des phrases simples, puis relis-les avant envoi.
- Dans un compte rendu, reste **factuel et précis** : note l'heure, le lieu, les faits et les actions réalisées.

- Pour orienter une personne, parle lentement, donne une indication à la fois et vérifie qu'elle a compris.

Une communication claire facilite le suivi par l'équipe et aide chacun à réagir efficacement.

Chapitre 3 : Découvrir les cultures des pays anglophones

1. Repérer la diversité des pays anglophones :

Des pays et des régions variés :
Un pays anglophone est un pays où l'anglais est parlé, souvent avec d'autres langues. Le Royaume-Uni, les États-Unis, le Canada, l'Australie, l'Irlande et la Jamaïque ont chacun des histoires et des habitudes différentes.

Des cultures qui ne se résument pas à des clichés :
Évite de penser que toutes les personnes d'un pays ont les mêmes goûts ou comportements. La culture varie selon la région, l'âge, la famille et l'expérience de chacun. En médiation, poser une question avec respect vaut mieux que supposer.

Exemple de question respectueuse :
"What languages do you speak?" (Quelles langues parles-tu ?) Cette question ouverte peut lancer un échange sans présumer de l'origine ou des habitudes de la personne. Sur le terrain, un ton calme et une écoute attentive aident à créer un contact.

2. Découvrir des repères culturels :

Langues, salutations et politesse :
L'anglais est utilisé dans de nombreux pays, mais les accents, les expressions et les langues présentes changent d'un lieu à l'autre. Une salutation simple et un "please" ou un "thank you" peuvent rendre ton échange plus accueillant.

Quelques phrases utiles :
Apprends des phrases courtes que tu peux réutiliser pour accueillir une personne ou vérifier que tu l'as comprise. Prononce-les lentement, puis laisse à ton interlocuteur le temps de répondre. Une phrase claire est plus utile qu'un long discours appris par cœur.

Phrase en anglais	Traduction en français
Hello, how can I help you?	Bonjour, comment puis-je t'aider ?
Could you repeat that, please?	Peux-tu répéter, s'il te plaît ?
I'm sorry, I didn't understand.	Désolé, je n'ai pas compris.
Would you like me to explain?	Veux-tu que je t'explique ?
Thank you for telling me.	Merci de me l'avoir dit.
Please follow me.	Suis-moi, s'il te plaît.

Erreurs fréquentes :

Ne transforme pas une difficulté de compréhension en jugement sur la personne. Si un mot t'échappe, demande simplement de répéter ou reformule ce que tu as compris. Cette méthode limite les malentendus et montre que tu prends l'échange au sérieux.

- Évite : "You speak bad English." (Tu parles mal anglais.)
- Préfère : "Could you speak more slowly, please?" (Peux-tu parler plus lentement, s'il te plaît ?)

3. Communiquer avec respect en situation :

Un dialogue utile en médiation :
Quand une personne a besoin d'aide, présente-toi brièvement, écoute sa demande et vérifie ce qu'elle souhaite. Si tu ne connais pas la réponse, dis-le honnêtement et cherche le bon relais avec ton équipe.

Exemple de dialogue :
Agent : "Hello, I'm here to help. What do you need?" (Bonjour, je suis là pour aider. De quoi as-tu besoin ?)Personne : "I'm looking for the bus stop." (Je cherche l'arrêt de bus.)Agent : "I can show you on the map." (Je peux te le montrer sur le plan.)

Mini-cas et livrable attendu :
En stage, une visiteuse anglophone cherche une salle dans un bâtiment public. Tu as 5 minutes pour l'accueillir, lui demander où elle va, vérifier le numéro de la salle et lui indiquer le chemin sans la laisser seule en cas de difficulté.

Résultat attendu : elle arrive au bon endroit et confirme qu'elle a compris. Ton livrable est une fiche de médiation de 4 lignes, avec la demande, les 2 questions posées, l'orientation donnée et le résultat.

Ta check-list de terrain :

- Présente-toi avec une phrase courte et un ton calme.
- Pose une question ouverte, sans deviner l'origine de la personne.
- Parle lentement et utilise des mots simples.
- Vérifie la compréhension en demandant si la personne souhaite une répétition.
- Note la demande et le résultat selon les consignes de ton équipe.

Ce qu'il faut retenir

Les pays anglophones sont **culturellement divers** : évite les clichés et ne présume pas des habitudes d'une personne.

- Accueille avec politesse, parle lentement et utilise des phrases simples.

- Si tu ne comprends pas, demande de répéter ou reformule avec respect.
- Écoute la demande, vérifie que tu as bien compris et sollicite ton équipe si nécessaire.

Une **écoute attentive** et des questions ouvertes t'aident à accompagner la personne efficacement. Vérifie qu'elle a compris l'orientation donnée.

Arts appliqués et cultures artistiques

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu explores les images, les objets et les espaces pour développer ta créativité et ta culture artistique.

Cette matière conduit à une **épreuve facultative écrite** et graphique de 1 h 30, coefficient 1, à l'examen final, sans CCF. Tu proposes une création répondant à une demande et tu expliques tes choix.

La notation est sur 20. Seuls les **points au-dessus de 10** comptent pour l'obtention du diplôme.

Conseil : Chaque semaine, réserve 20 minutes pour observer une affiche ou un panneau d'orientation. Repère les couleurs, les formes et la lisibilité. Entraîne-toi ensuite à créer une affiche de prévention adaptée aux usagers.

Avant de dessiner, souligne les consignes et prépare 2 croquis. Choisis une proposition, puis justifie-la avec des mots simples. Ne cherche pas la perfection, privilégie un **message clair et adapté**. Garde quelques minutes pour vérifier ton travail.

Table des matières

Chapitre 1 : Design d'objets, d'espaces et de communication ..... Aller

1. Observer et imaginer un aménagement ..... Aller
2. Créer des objets et des messages utiles ..... Aller

Chapitre 2 : Patrimoine et création dans les cultures artistiques ..... Aller

1. Comprendre le patrimoine artistique ..... Aller
2. Créer en s'inspirant des cultures ..... Aller

Chapitre 3 : Concevoir et présenter une proposition de design ..... Aller

1. Comprendre la demande et chercher des idées ..... Aller
2. Construire une proposition claire ..... Aller
3. Présenter et vérifier ton idée ..... Aller

Chapitre 1 : Design d'objets, d'espaces et de communication

1. Observer et imaginer un aménagement :

À quoi sert le design :
Le design aide à rendre un objet, un lieu ou un message plus pratique et plus facile à comprendre. En médiation, tu peux t'en servir pour aménager un espace d'accueil ou créer une affiche qui oriente le public.

Observer avant de créer :
Commence par repérer le lieu, les personnes qui l'utilisent et leurs besoins. Note les obstacles, les zones de passage et les informations qui manquent. Cette observation évite de proposer une solution jolie, mais peu utile sur le terrain.

Suivre une démarche créative :

- Recherche : observe le lieu et rassemble des idées en images ou en mots.
- Croquis : dessine rapidement 2 ou 3 propositions, sans chercher la perfection.
- Choix des matières : privilégie des matériaux solides, faciles à nettoyer et adaptés à l'usage.
- Vérification : demande à une personne de tester ta proposition et ajuste ce qui gêne.

Exemple d'aménagement d'un accueil :
Dans un hall de 6 mètres sur 4, tu repères une file qui bloque la porte. Tu dessines 2 plans, puis places l'attente contre un mur. Le croquis final indique le mobilier et le passage à laisser libre.

2. Créer des objets et des messages utiles :

Concevoir un objet adapté :
Un objet réussi répond à un besoin précis. Pense à sa fonction, à sa taille, à sa solidité et à la sécurité des personnes. Pour un support de médiation, vérifie qu'il tient debout, se transporte facilement et ne présente pas d'arêtes dangereuses.

Rendre la communication claire :
Une affiche doit se lire rapidement. Choisis un titre visible, peu de texte et un contraste net entre les lettres et le fond. Place les informations dans l'ordre utile, par exemple le lieu, l'horaire, puis la consigne.

Exemple de message d'orientation :
Pour une permanence de médiation, tu crées une affiche au format A4. Elle indique « Accueil médiation », la salle 12 et l'horaire de 14 h à 16 h. Une flèche aide les visiteurs à trouver la salle.

Mini cas et livrable attendu :
Une maison de quartier reçoit 20 visiteurs lors d'une réunion. Le panneau d'accueil est peu visible. En 30 minutes, tu observes l'entrée, proposes un croquis, puis réalises une affiche avec un titre, une flèche et 3 informations pratiques.

Le livrable attendu comprend 1 croquis annoté et 1 affiche A4 lisible à 2 mètres. Fais tester le message à 2 personnes. Si elles ne trouvent pas le lieu sans aide, simplifie le texte ou agrandis la flèche.

Checklist de terrain :

À vérifier	Question à te poser
Besoin	Quel problème veux-tu résoudre ?
Public	Qui va utiliser l'objet ou lire le message ?
Sécurité	Le passage reste-t-il libre et sans danger ?
Lisibilité	Le message se comprend-il en quelques secondes ?
Test	Une autre personne peut-elle s'en servir facilement ?

Ce qu'il faut retenir

Le design rend un espace, un objet ou un message plus pratique et compréhensible. Pour créer une solution utile, observe d'abord les besoins du public et les contraintes du lieu.

- Imagine plusieurs pistes avec des croquis, puis choisis des matériaux **solides et adaptés**.
- Conçois des objets sûrs et des affiches avec un **message lisible**, peu de texte et un contraste net.
- Fais tester ta proposition et ajuste-la selon les difficultés rencontrées.

Vérifie que le besoin est satisfait, que le passage reste libre et que chacun peut utiliser ou comprendre ta création facilement.

Chapitre 2 : Patrimoine et création dans les cultures artistiques

1. Comprendre le patrimoine artistique :

Définition et repères :
Le patrimoine artistique rassemble des œuvres, des bâtiments, des objets et des savoir-faire transmis au fil du temps. Il peut être ancien ou récent, matériel ou immatériel. Le connaître aide à comprendre l'histoire et la diversité des cultures.

Des formes variées :
Un monument, une peinture, une chanson, une fête ou une technique artisanale peuvent faire partie du patrimoine. Certaines œuvres sont protégées dans des musées ou des lieux historiques. D'autres restent vivantes grâce aux personnes qui les pratiquent et les transmettent.

Regarder avec attention :
Pour observer une œuvre, repère sa forme, ses couleurs, ses matériaux, son époque et son usage. Demande-toi aussi qui l'a créée et ce qu'elle raconte. Évite de décider trop vite qu'une œuvre est belle ou laide, décris d'abord ce que tu vois.

Exemple d'observation :
Devant une fresque dans un quartier, note ses couleurs, ses dimensions approximatives, son emplacement et les personnes représentées. Tu peux ensuite expliquer comment cette œuvre s'inscrit dans la vie du quartier, sans supposer ce que l'artiste voulait dire.

Élément observé	Question à te poser	Exemple de réponse
Matériau	Avec quoi l'œuvre est-elle faite ?	Peinture sur un mur
Lieu	Où peut-on la voir ?	Dans une rue passante
Usage ou message	Que montre-t-elle ou rappelle-t-elle ?	La mémoire d'un quartier

2. Créer en s'inspirant des cultures :

Les étapes de la démarche créative :
Pour créer, commence par rechercher des références, puis choisis une idée et fais plusieurs croquis. Compare les formes et les couleurs. Enfin, sélectionne des matières adaptées. Cette méthode t'aide à expliquer tes choix au lieu de commencer au hasard.

- Recherche : observe des motifs, des lieux ou des objets liés au sujet.
- Croquis : dessine rapidement 2 ou 3 propositions.
- Choix : retiens une idée et sélectionne des couleurs et des matières.
- Réalisation : fabrique une maquette ou un support simple.

Respecter les références :

S'inspirer d'une culture ne signifie pas copier sans réfléchir. Identifie l'origine des motifs ou des symboles, puis explique ce que tu en reprends. Si une référence est liée à une communauté, adopte une attitude respectueuse et évite les stéréotypes.

Exemple de création inspirée du patrimoine local :
Pour imaginer une affiche sur un bâtiment ancien, tu peux reprendre une forme de fenêtre observée sur place, puis la simplifier en croquis. Tu choisis 3 couleurs cohérentes et du papier recyclé. Le résultat reste une création personnelle, pas une copie du bâtiment.

Mini cas concret et livrable :
Une équipe prépare un panneau pour une journée de découverte du patrimoine dans un quartier. En 45 minutes, elle observe 1 monument, prend 5 notes et réalise 2 croquis. Elle choisit ensuite un dessin clair, lisible à 2 mètres.

Le résultat attendu est un panneau A3 avec un titre, un dessin, 3 informations vérifiées et le nom du lieu. Le livrable est présenté à l'équipe encadrante, qui vérifie la lisibilité et le respect du site avant affichage.

Ta check-list sur le terrain :

- Repère le lieu ou l'œuvre sans gêner les passants.
- Note 3 détails visibles avant de donner ton avis.
- Demande l'autorisation avant de photographier une personne ou un espace privé.
- Vérifie les informations auprès d'une source fiable ou de l'équipe encadrante.
- Présente ton idée avec un croquis et une explication courte.

En stage, j'ai appris qu'une consigne simple évite bien des malentendus : observe avant d'intervenir et demande conseil si tu as un doute. Dans un lieu patrimonial, ne touche pas aux œuvres et ne bloque pas les accès. Ton rôle est aussi de faciliter une visite agréable et respectueuse.

Ce qu'il faut retenir

Le patrimoine artistique regroupe des œuvres, des lieux et des savoir-faire, matériels ou immatériels, qui témoignent de la diversité des cultures.

- Observe une œuvre avant de la juger : décris ses formes, ses couleurs, ses matériaux, son époque et son usage.
- Pour créer, recherche des références, réalise plusieurs croquis, puis choisis tes matières et tes couleurs.
- Inspire-toi avec respect : vérifie l'origine des motifs, évite les stéréotypes et ne copie pas sans réflexion.

- Sur le terrain, vérifie tes informations, demande les autorisations nécessaires et protège les œuvres et les lieux.

Une démarche attentive et respectueuse t'aide à comprendre le patrimoine et à créer une proposition personnelle qui le valorise.

Chapitre 3 : Concevoir et présenter une proposition de design

1. Comprendre la demande et chercher des idées :

Le besoin à traiter :
Avant de dessiner, clarifie le problème à résoudre. Pour un espace ou un support destiné à un lieu public, demande-toi qui va l'utiliser, où il sera installé et quel message il doit transmettre. Cette étape évite de créer quelque chose de joli, mais peu utile.

La recherche visuelle :
Observe le lieu, les usages et les contraintes. Repère les couleurs déjà présentes, les matériaux, la lumière et les obstacles. Cherche ensuite quelques références visuelles, puis note ce qui t'intéresse sans copier une œuvre entière.

Exemple de recherche :
Dans un hall de centre social, les visiteurs ne repèrent pas le coin d'information. Tu observes le passage pendant 15 minutes et constates que l'affichage est caché derrière une porte. Tu recherches des idées de signalétique très lisible, visible dès l'entrée.

2. Construire une proposition claire :

Les croquis et les choix :
Réalise 2 ou 3 croquis rapides avant de retenir une piste. Tu peux tester plusieurs formes, couleurs et placements. Pour chaque idée, vérifie qu'elle répond au besoin, qu'elle reste lisible et qu'elle peut être réalisée avec les moyens disponibles.

Les matières et les couleurs :
Choisis des matières adaptées à l'usage, au lieu et à l'entretien. Une surface exposée aux passages doit être solide et facile à nettoyer. Une palette courte, par exemple 2 couleurs principales et une couleur de contraste, aide souvent à rendre le message plus visible.

Élément	Question à te poser	Exemple de choix
Usage	À quoi sert la proposition ?	Guider vers un point d'information
Lisibilité	Le message se comprend-il rapidement ?	Texte court, contraste marqué
Matière	Résiste-t-elle au lieu et à l'usage ?	Support rigide et lavable

Exemple de proposition :
Tu prépares une signalétique pour le hall du centre social. Tu testes 3 croquis, puis tu retiens un panneau placé près de l'entrée, avec un pictogramme, une flèche et 2 couleurs contrastées. Le livrable attendu comprend un croquis annoté, une palette de couleurs et une courte justification des matériaux.

3. Présenter et vérifier ton idée :

Le support de présentation :
Présente ta proposition sur une feuille ou une planche facile à lire. Ajoute un titre, le public visé, le croquis final, les couleurs et les matières choisies. Une présentation ordonnée permet à ton interlocuteur de comprendre ton idée sans devoir deviner tes intentions.

L'explication orale :
En quelques phrases, explique le besoin, ta réponse et les raisons de tes choix. Évite les longues descriptions. J'ai souvent vu des présentations perdre en clarté parce que l'élève parlait des couleurs avant d'expliquer le problème qu'il voulait résoudre.

Ta vérification avant de présenter :

- Le besoin et le public sont identifiés.
- Le croquis final est propre et annoté.
- Les couleurs et les matières sont indiquées.
- La proposition respecte les contraintes du lieu.
- Le livrable est prêt et tient sur une planche lisible.

Exemple de présentation :
Tu disposes de 2 minutes pour présenter ta planche au responsable du centre. Tu expliques le problème observé, montres l'emplacement du panneau et justifies le contraste choisi. À la fin, tu demandes si le support est compréhensible à distance et si son installation gêne la circulation.

Ce qu'il faut retenir

Pour concevoir une proposition de design efficace, pars du besoin réel et des contraintes du lieu, puis développe une réponse adaptée à son public et à son usage.

- Observe le contexte et rassemble des **références visuelles** sans copier.
- Compare plusieurs croquis et vérifie leur lisibilité, leur faisabilité et la **résistance des matériaux**.
- Présente clairement le croquis, les couleurs, les matières et la **justification des choix**.

Explique d'abord le problème, puis ta solution. Une présentation ordonnée et vérifiée aide ton interlocuteur à comprendre et à évaluer ton idée.

Éducation physique et sportive

Présentation de la matière : En CAP APM, l'Éducation physique et sportive t'apprend à gérer tes efforts, coopérer et respecter les règles. Cette matière conduit à une **épreuve pratique**, de coefficient 1, notée sur 20.

Tu passes généralement 2 activités en **CCF en dernière année**. Si ton statut relève de l'examen ponctuel final, tu présentes une activité à une date académique. Il n'existe pas de durée globale unique, elle dépend de l'activité évaluée.

Conseil : Je te conseille de privilégier la régularité plutôt que de chercher l'exploit. Prépare ta tenue la veille et demande les critères d'évaluation dès le début du cycle. Après chaque séance, note un objectif concret, comme mieux doser ton allure en course.

Prends 5 minutes pour relire tes observations avant le cours suivant. Soigne ton échauffement et respecte les consignes. Ne te compare pas systématiquement aux autres. Concentre-toi sur tes progrès et demande à ton enseignant comment améliorer un geste précis.

Table des matières

Chapitre 1 : Motricité et performance en EPS ..... Aller

1. Comprendre la motricité et la performance ..... Aller
2. S'entraîner et évaluer ses actions ..... Aller

Chapitre 2 : Adapter ses déplacements et agir en sécurité ..... Aller

1. Préparer et adapter tes déplacements ..... Aller
2. Agir pour éviter les accidents ..... Aller
3. Réagir en cas de problème ..... Aller

Chapitre 3 : Créer et présenter une prestation artistique ..... Aller

1. Imaginer et préparer ta prestation ..... Aller
2. Présenter et améliorer ta prestation ..... Aller

Chapitre 4 : Coopérer et s'opposer en respectant les règles ..... Aller

1. Coopérer pour atteindre un objectif ..... Aller
2. S'opposer sans dépasser les limites ..... Aller
3. Jouer en équipe et faire le bilan ..... Aller

Chapitre 5 : S'entraîner et préserver sa santé ..... Aller

1. Adapter ton entraînement ..... Aller
2. Protéger ta santé pendant l'effort ..... Aller

Chapitre 1 : Motricité et performance en EPS

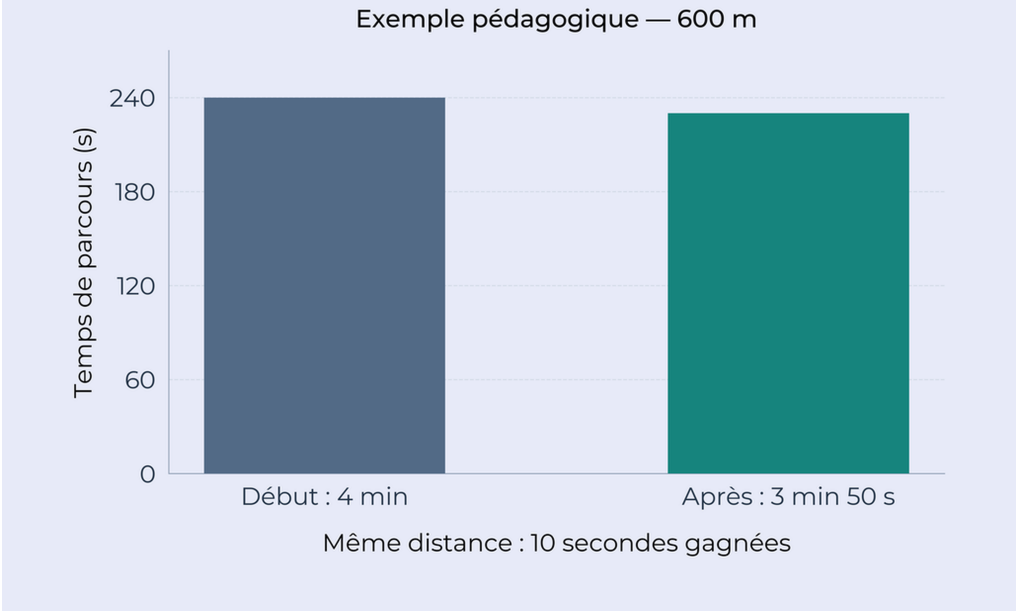
1. Comprendre la motricité et la performance :

Les notions essentielles :
La motricité, c'est la façon dont tu bouges pour réaliser une action. Elle mobilise ton corps, ton équilibre, ta coordination et ton orientation dans l'espace. En EPS, tu apprends à adapter tes gestes aux règles et au but de l'activité.

Mesurer ses progrès :
La performance ne signifie pas forcément être le meilleur. Elle peut correspondre à un résultat mesurable, comme une distance, un temps ou un nombre de réussites. Tu peux aussi progresser en contrôlant mieux tes gestes ou en respectant davantage les consignes.

Exemple de progrès en course :
Tu parcours 600 mètres en 4 minutes lors d'une première séance, puis en 3 minutes 50 après plusieurs entraînements. Tu as amélioré ton temps de 10 secondes, tout en gardant une allure régulière et en terminant sans t'arrêter.

Graphique chiffré



2. S'entraîner et évaluer ses actions :

Une méthode simple :
Avant l'activité, repère l'objectif et les règles de sécurité. Pendant l'exercice, concentre-toi sur un point à la fois, comme ton équilibre ou ton rythme. Après, note ton résultat et ce qui t'a aidé. Cette méthode rend tes progrès plus visibles.

Repères pour agir sur le terrain :
Je me suis souvent amélioré en corrigeant un seul détail à la fois. Cette petite habitude évite de te disperser. Utilise ces repères pour te préparer, pratiquer et faire le point après l'activité.

Moment	Action à réaliser
Avant	Je vérifie les consignes, l'espace et le matériel.
Échauffement	Je prépare progressivement mes muscles et mes articulations.
Pendant	Je respecte les règles et je me concentre sur un repère.
Après	Je note mon résultat et une piste de progrès.

Mini-cas et livrable attendu :
En badminton, tu réalises 10 services dans une zone délimitée. Tu en réussis 4 au premier essai, puis tu ajustes ton placement et ton geste avant une deuxième série de 10. Tu réussis alors 7 services. Ton livrable est une fiche avec les 2 résultats et le réglage testé.

Ce qu'il faut retenir

En EPS, la **motricité adaptée** mobilise ton corps pour atteindre un objectif en respectant les règles. La performance peut mesurer un résultat ou témoigner d'un meilleur contrôle de tes gestes.

- Avant l'activité, vérifie les consignes, l'espace et le matériel, puis échauffe-toi.
- Pendant l'exercice, respecte les règles et concentre-toi sur un seul repère.
- Après, note ton résultat et une piste de progrès, comme le réglage testé au badminton.

Pour progresser, compare tes résultats et ajuste tes gestes progressivement. La **correction ciblée** rend tes efforts et tes progrès plus visibles.

Chapitre 2 : Adapter ses déplacements et agir en sécurité

1. Préparer et adapter tes déplacements :

Observer l'espace :
Avant de commencer une activité, repère le terrain, les obstacles, les autres personnes et les zones de passage. En EPS, tu ne te déplaces pas de la même façon dans un gymnase dégagé, dans une cour humide ou sur un parcours avec des plots.

Choisir une allure adaptée :
Adapte ta vitesse et tes gestes à l'espace, à la météo et à ton état de forme. Si tu es essoufflé, fatigué ou si le sol glisse, ralentis. Mieux vaut ajuster ton effort que risquer une chute ou une collision.

Exemple de déplacement adapté :
Sur un parcours de 20 mètres avec 4 plots, tu regardes devant toi, tu contournes chaque plot sans pousser les autres et tu ralentis avant un virage serré.

2. Agir pour éviter les accidents :

Vérifier ton équipement :
Avant l'activité, porte une tenue qui te permet de bouger et des chaussures adaptées au sol. Vérifie qu'elles tiennent bien aux pieds et que leurs lacets sont attachés. Un lacet défait peut suffire à te faire trébucher.

Respecter les consignes :
Écoute les règles données par l'enseignant et attends le signal avant de partir. Garde une distance suffisante avec les autres, ne traverse pas une zone d'exercice en cours et signale tout obstacle ou matériel abîmé.

Avant ou pendant l'activité	Ton réflexe de sécurité
Le terrain	Repère les zones glissantes et les obstacles.
Ta tenue	Vérifie tes chaussures et attache tes lacets.
Le départ	Attends le signal et respecte le sens de circulation.
Un danger	Arrête-toi si nécessaire et préviens l'enseignant.

Astuce de terrain :
Prends quelques secondes pour vérifier tes lacets, ton espace et les consignes avant chaque exercice. En stage comme en cours, partir trop vite sans regarder autour de toi est une erreur fréquente et facile à éviter.

3. Réagir en cas de problème :

Stopper et alerter :
Si tu vois une chute, un choc ou un danger, arrête l'exercice si tu peux le faire sans te mettre en danger. Préviens rapidement l'enseignant ou l'adulte responsable. Ne déplace pas une personne blessée, sauf si elle court un danger immédiat.

Mini cas concret :
Pendant un parcours de 20 mètres, un camarade glisse près d'un plot. Tu arrêtes ton passage, tu avertis l'enseignant et tu laisses la zone libre. Le résultat attendu est une prise en charge sans ajouter de danger. Le livrable attendu est un compte rendu oral en 3 points : lieu, incident, action réalisée.

Checklist avant de bouger :

- Tu as regardé le terrain et repéré les obstacles.
- Tu portes des chaussures adaptées et tes lacets sont attachés.
- Tu connais le signal de départ et le sens du parcours.
- Tu gardes une distance suffisante avec les autres.
- Tu sais quel adulte prévenir en cas de problème.

Ce qu'il faut retenir

Pour te déplacer en sécurité, observe l'espace et adapte ton allure au terrain, à la météo et à ton état de forme.

- Vérifie tes **chaussures et lacets** avant l'activité.
- Respecte les consignes, le signal de départ et les distances avec les autres.
- Si tu repères un danger, arrête-toi si possible et **préviens l'adulte responsable**.

En cas de chute, ne déplace pas la personne blessée, sauf danger immédiat. Signale clairement le lieu, l'incident et l'action réalisée.

Chapitre 3 : Créer et présenter une prestation artistique

1. Imaginer et préparer ta prestation :

Objectif et public :
Une prestation artistique, c'est une courte création que tu imagines puis présentes à un public. En EPS, elle peut prendre la forme d'une danse, d'une scène mimée, d'un rythme collectif ou d'une expression corporelle. Choisis une idée accessible à ton groupe.

Construire ta création :
Commence par choisir un thème, une musique ou un rythme, puis décide de la durée et des rôles. Prépare une suite simple avec un début, un moment fort et une fin. Des gestes bien répétés valent mieux qu'une chorégraphie trop compliquée.

Exemple de préparation :
Ton groupe de 4 élèves crée une scène mimée de 2 minutes sur l'entraide dans un lieu public. Vous choisissez 3 actions, répartissez les rôles et répétez chaque transition 2 fois. Le livrable attendu est une prestation réglée, avec un ordre de passage et une durée annoncée.

Matériel et sécurité :
Avant de répéter, vérifie l'espace, le sol et le matériel. Éloigne les sacs et les chaises de la zone de mouvement. Si tu utilises une musique, règle le volume pour que le groupe entende les consignes. Cette vérification évite les chutes et les interruptions.

2. Présenter et améliorer ta prestation :

Se préparer à passer :
Juste avant de commencer, place-toi avec ton groupe et prends quelques secondes pour respirer. Parle assez fort pour être entendu, regarde le public et annonce brièvement le titre ou le thème. Tu n'as pas besoin de faire un long discours.

Observer et progresser :
Après le passage, écoute les retours sans les prendre comme des attaques. Repère un point réussi et un point à améliorer, par exemple la coordination ou la clarté des gestes. À mon avis, répéter une seule correction à la fois aide vraiment à progresser.

À vérifier	Action à faire
Espace	Libérer la zone et vérifier le sol.
Durée	Chronométrer la prestation pendant une répétition.
Rôles	Vérifier que chacun sait quand agir.
Présentation	Annoncer le thème et saluer le public.

Retour	Noter une réussite et une amélioration possible.

Astuce de terrain :
En stage ou en activité de groupe, laisse à chacun un rôle précis, y compris pour installer ou ranger le matériel. Un élève peut lancer la musique, un autre surveiller le temps et les autres jouer leur partie. Cette organisation limite les flottements.

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir une prestation, adapte ton idée au groupe et au public, puis construis une création simple et bien répétée.

- Définis un **thème et des rôles**, ainsi qu'un début, un moment fort et une fin.
- Vérifie la sécurité, l'espace, le matériel et la durée avant de passer.
- Présente clairement ta création, puis utilise les retours pour choisir **une amélioration à la fois**.

Une bonne organisation et des rôles précis aident chacun à participer et rendent la prestation plus fluide.

Chapitre 4 : Coopérer et s'opposer en respectant les règles

1. Coopérer pour atteindre un objectif :

Le rôle de chacun :
Coopérer, c'est agir avec les autres pour atteindre un objectif commun. En sport collectif, tu peux aider ton équipe en faisant une passe, en te démarquant ou en encourageant un partenaire. Chacun a un rôle, même sans ballon.

Une communication simple :
Pour bien jouer ensemble, annonce tes intentions avec des mots courts et respectueux. Écoute aussi les consignes de ton équipe. J'ai souvent vu qu'un simple « à toi » évite les hésitations et les collisions.

Exemple de coopération :
Pendant un match de handball de 10 minutes, ton équipe décide de faire au moins 3 passes avant de tirer. Tu annonces quand tu es disponible et tu passes à un partenaire mieux placé. L'équipe garde ainsi davantage le contrôle du ballon.

2. S'opposer sans dépasser les limites :

Agir dans le respect :
S'opposer, c'est chercher à gêner l'adversaire ou à récupérer le ballon, tout en respectant les règles. Tu peux te placer entre lui et sa cible, sans pousser, accrocher ni chercher à lui faire peur.

Accepter les règles et les décisions :
Les règles protègent les joueurs et rendent la rencontre plus juste. Si l'arbitre signale une faute, arrête ton action et reprends le jeu comme prévu. Contester en criant fait perdre du temps et peut tendre l'équipe.

Exemple d'opposition maîtrisée :
Au cours d'un match de 8 minutes, un adversaire avance avec le ballon. Tu te places devant lui et tu essaies d'intercepter une passe. Tu ne le touches pas. Après une faute sifflée, tu recules et tu laisses reprendre le jeu.

3. Jouer en équipe et faire le bilan :

Les repères à garder sur le terrain :
Avant de commencer, vérifie que chacun connaît le but du jeu, les limites du terrain et les règles importantes. Pendant l'activité, encourage ton équipe, respecte l'arbitre et reste attentif aux autres joueurs.

Repère	Ce que tu fais

Avant le jeu	Tu écoutes les consignes et repères les limites.
Avec ton équipe	Tu communiques et aides tes partenaires.
Face à l'adversaire	Tu cherches à récupérer le ballon sans contact interdit.
Après un coup de sifflet	Tu arrêtes l'action et respectes la décision.
Après le jeu	Tu repères un point réussi et un point à améliorer.

Un mini-bilan utile :
Après le match, prends 2 minutes pour échanger avec ton équipe. Demande-toi si vous avez communiqué, respecté les règles et partagé les rôles. Un bilan précis aide à choisir un objectif simple pour la prochaine séance.

Exemple de situation complète :
Ton équipe de 5 joue un match de 10 minutes. Vous convenez de faire 3 passes avant chaque tir et de laisser l'arbitre gérer les fautes. Après le match, vous notez 2 réussites et 1 point à améliorer. Livrable attendu : une fiche de bilan avec l'objectif choisi pour la séance suivante.

Ce qu'il faut retenir

Pour jouer en équipe, contribue à l'objectif commun et communique clairement avec tes partenaires.

- Entraide et passes facilitent la **coopération en équipe**.
- Gêne l'adversaire sans contact interdit et respecte les **règles du jeu**.
- Au coup de sifflet, arrête-toi et accepte la décision de l'arbitre.
- Après la partie, repère les réussites et choisis un objectif à améliorer.

Jouer dans le respect rend la rencontre plus sûre et permet à ton équipe de progresser ensemble.

Chapitre 5 : S'entraîner et préserver sa santé

1. Adapter ton entraînement :

Partir de tes besoins :
Pour progresser, commence par repérer ce que tu veux travailler : ton endurance, ta force, ta souplesse ou ton équilibre. Pense aussi à ton état du jour. Une séance efficace n'est pas forcément une séance très intense.

Construire une séance simple :
Une séance peut durer environ 30 minutes et comporter un échauffement, un effort adapté, puis un retour au calme. Augmente progressivement la durée ou l'intensité. Si tu débutes ou reprends, avance à ton rythme, sans chercher à suivre le niveau des autres.

D'après le ministère de la Santé, les adultes peuvent viser progressivement au moins 30 minutes d'activité physique dynamique par jour. Ce repère n'oblige pas à tout faire d'un coup, et il ne remplace pas un programme adapté à ta situation.

Choisir un effort raisonnable :
À intensité modérée, tu dois pouvoir parler tout en sentant que tu fournis un effort. Si tu es très essoufflé, ralentis ou fais une pause. Cette façon de t'écouter aide à travailler régulièrement sans te mettre inutilement en difficulté.

Exemple de séance progressive :
Tu reprends après une période sans sport. Pendant la première semaine, tu marches 20 minutes à allure confortable, 3 fois. La semaine suivante, tu peux ajouter 5 minutes si tu te sens bien. Ton livrable attendu est un petit carnet indiquant la date, la durée et ton ressenti après chaque séance.

2. Protéger ta santé pendant l'effort :

Préparer et récupérer :
Avant l'effort, prends quelques minutes pour bouger progressivement et réveiller tes muscles. Après, ralentis et laisse ta respiration revenir au calme. À mon époque, je voulais parfois commencer trop vite. Résultat, je m'essoufflais avant même d'avoir vraiment commencé.

Repérer les signaux d'alerte :
Une fatigue habituelle peut arriver après une séance, mais une douleur vive, un malaise ou un essoufflement inhabituel ne sont pas à ignorer. Arrête-toi et préviens l'enseignant ou l'encadrant. En cas de doute sur ta santé, demande conseil à un professionnel de santé.

Penser aux habitudes qui comptent :

Choisis une tenue adaptée, des chaussures qui tiennent bien le pied et un lieu sûr. Bois régulièrement, surtout s'il fait chaud, et évite de reprendre fort après une blessure sans avis adapté. L'Assurance Maladie recommande une reprise progressive et une adaptation de l'activité aux capacités de chacun.

À vérifier	Ton réflexe sur le terrain
Ton état	Tu repères fatigue, douleur ou gêne avant de commencer.
Ton objectif	Tu choisis une capacité à travailler pendant la séance.
Ton échauffement	Tu démarres doucement avant d'augmenter l'effort.
Ta sécurité	Tu vérifies chaussures, tenue, espace et hydratation.
Ton ressenti	Tu ralentis ou t'arrêtes si un signal anormal apparaît.

Mini-cas concret en EPS :
En cours, tu remarques que tu t'essouffles vite pendant une course de 10 minutes. Avec l'enseignant, tu alternes 2 minutes de course lente et 1 minute de marche, sur 3 répétitions. Tu notes ton ressenti sur 5 après la séance. Le livrable attendu est une fiche de suivi avec les 3 répétitions et ton score, par exemple 3 sur 5.

Ce qu'il faut retenir

Adapte tes séances à tes objectifs et à ton état du jour. Pour progresser durablement, privilégie une **augmentation progressive de l'effort** et écoute tes sensations.

- Commence par un échauffement, puis termine par un retour au calme.
- À intensité modérée, tu dois pouvoir parler. Ralentis si tu es très essoufflé.
- Choisis une tenue et un lieu sûrs, et pense à boire régulièrement.
- Arrête-toi en cas de douleur vive, de malaise ou d'essoufflement inhabituel, puis demande de l'aide.

Note la durée et ton ressenti pour suivre tes progrès. En cas de doute ou de reprise après une blessure, demande conseil à un professionnel de santé.

Prévention santé environnement

Présentation de la matière :
En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), la PSE t'apprend à **protéger ta santé**, prévenir les risques professionnels et adopter une consommation responsable. Tu relies ces connaissances aux situations du métier, comme les déplacements et le stress.

L'épreuve, de **coefficient 1**, comprend en CCF une évaluation pratique et orale en première année, puis un écrit de 50 minutes en dernière année. En examen final, l'écrit dure 1 heure.

Conseil :
Consacre **15 minutes régulières** aux révisions. Prépare des fiches courtes associant un danger, ses conséquences et une prévention adaptée. Pour t'entraîner, imagine un sol glissant dans un hall et propose une protection des usagers.

Entraîne-toi avec des sujets corrigés et **justifie chaque réponse**. Évite de réciter sans analyser la situation. Si tu hésites, reprends les indices du document. Une progression régulière reste plus rassurante qu'une révision précipitée.

Table des matières

Chapitre 1 : Hygiène de vie et parcours dans le système de santé ..... Aller
1. Prendre soin de ta santé au quotidien ..... Aller
2. Comprendre le parcours dans le système de santé ..... Aller
Chapitre 2 : Sexualité, contraception et prévention des IST ..... Aller
1. Vivre une sexualité respectueuse ..... Aller
2. Choisir une contraception ..... Aller
3. Prévenir et dépister les IST ..... Aller
Chapitre 3 : Ressources et risques dans notre environnement ..... Aller
1. Repérer les ressources et les risques ..... Aller
2. Prévenir les risques sur le terrain ..... Aller
Chapitre 4 : Travail : droits, prévention et premiers secours ..... Aller
1. Connaître tes droits et tes devoirs ..... Aller
2. Prévenir les risques sur le terrain ..... Aller
3. Réagir face à un accident ..... Aller
Chapitre 5 : Budget, assurances et achats ..... Aller
1. Préparer et suivre ton budget ..... Aller
2. Comprendre tes assurances ..... Aller
3. Acheter de façon réfléchie ..... Aller

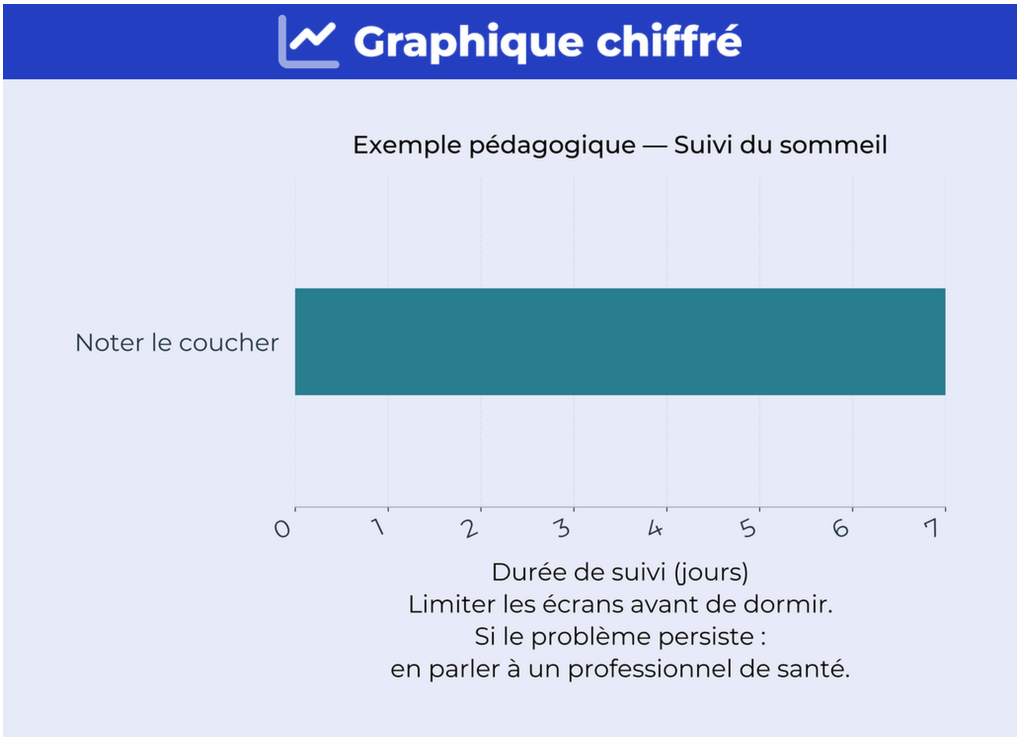
Chapitre 1 : Hygiène de vie et parcours dans le système de santé

1. Prendre soin de ta santé au quotidien :

Les habitudes qui comptent :
Ton hygiène de vie regroupe les habitudes qui influencent ta santé physique et mentale. Manger varié, boire régulièrement de l'eau, bouger, dormir suffisamment et limiter le tabac ou l'alcool sont des repères utiles, sans chercher la perfection.

Le rythme de travail :
En stage, des horaires décalés, des déplacements ou des situations tendues peuvent fatiguer. Prépare une bouteille d'eau et une collation si besoin, prévois des pauses quand elles sont possibles et essaie de garder un rythme de sommeil régulier.

Exemple d'habitude à ajuster :
Tu finis ton stage à 18 h et tu as du mal à t'endormir. Pendant 1 semaine, tu peux noter tes heures de coucher et limiter les écrans avant de dormir. Si le problème persiste, parle-en à un professionnel de santé.



Repérer les risques et demander de l'aide :
Une fatigue persistante, un stress qui devient difficile à gérer ou une douleur qui s'aggrave méritent d'être pris au sérieux. Tu peux en parler à un professionnel de santé. Comme agent de prévention et de médiation, tu écoutes sans poser de diagnostic.

Repères pour agir sur le terrain :

Situation	Réflexe utile	Qui prévenir
Fatigue ou stress	Faire une pause si possible et expliquer ce que tu ressens	Ton tuteur ou le professionnel de santé concerné
Douleur ou malaise	Mettre la personne en sécurité et suivre la procédure du lieu	Le responsable et les secours si la situation l'exige
Danger immédiat	Alerter sans attendre et donner des informations claires	Les secours ou le service prévu par la structure
Besoin de soins non urgent	Encourager la personne à contacter son médecin	La personne concernée et, avec son accord, le référent approprié

En cas d'urgence médicale en France, le 15 permet de joindre le Samu et le 112 le numéro d'urgence européen. Si tu hésites, suis les consignes de ta structure et transmets des faits précis, comme le lieu, l'heure et les signes observés.

2. Comprendre le parcours dans le système de santé :

Les étapes du parcours :
Pour un problème de santé non urgent, tu peux prendre contact avec ton médecin traitant, qui peut t'examiner, te conseiller ou t'orienter vers un autre professionnel. Le parcours dépend de la situation et des besoins de la personne.

Les professionnels et les lieux de soins :
Le médecin généraliste, le pharmacien, l'infirmier, le spécialiste et l'hôpital ont des rôles différents. La personne peut aussi être orientée vers des services de prévention ou d'accompagnement. Ton rôle est de faciliter l'accès à l'information, pas de choisir un traitement à sa place.

Ta posture d'agent :
Écoute la demande sans juger et vérifie ce que la personne souhaite. Explique les démarches avec des mots simples, respecte sa confidentialité et demande l'accord avant de transmettre des informations. En cas de danger immédiat, applique les consignes d'urgence du lieu.

Exemple de mini-cas sur le terrain :
Dans un accueil de quartier, une personne dit qu'elle a des vertiges depuis le matin. Tu l'installes dans un endroit sûr, tu préviens ton responsable et tu demandes si elle souhaite contacter un professionnel. Si son état paraît urgent, tu alertes les secours selon la procédure. Livrable attendu : une fiche de transmission factuelle, avec l'heure, le lieu, les signes rapportés et les actions réalisées.

La transmission et ses limites :
Transmets uniquement les informations nécessaires aux personnes autorisées, selon les règles de ta structure. Note des faits observables ou les paroles de la personne, sans

supposer une cause médicale. Cette précision aide l'équipe à agir et évite les rumeurs ou les interprétations.

Ta vérification avant d'agir :

- Repère si la situation semble urgente ou non.
- Écoute la personne et reformule sa demande.
- Préviens ton responsable selon la procédure du lieu.
- Demande l'accord avant une orientation, sauf urgence nécessitant une alerte.
- Transmets des faits précis et respecte la confidentialité.

D'après le ministère de la Santé, l'activité physique régulière contribue notamment au bien-être physique et mental. Au quotidien, quelques déplacements à pied ou une pause active peuvent être un premier pas réaliste, adapté à tes capacités.

Ce qu'il faut retenir

Prends soin de ta santé avec des habitudes réalistes et reste attentif aux signes de fatigue, de stress ou de douleur. Dans ton rôle, tu accompagnes sans diagnostiquer ni décider à la place de la personne.

- En cas de **danger immédiat**, sécurise, alerte selon la procédure et transmets des faits précis.
- Pour un besoin non urgent, écoute, explique les démarches et facilite l'orientation vers un professionnel.
- Respecte la **confidentialité des informations** et demande l'accord avant de les transmettre, sauf urgence.

Une posture attentive, des informations factuelles et le respect des consignes permettent d'aider efficacement tout en respectant les limites de ton rôle.

Chapitre 2 : Sexualité, contraception et prévention des IST

1. Vivre une sexualité respectueuse :

Respect et consentement :
Une sexualité doit être choisie et respectueuse. Le consentement, c'est un accord libre, clair et donné sans pression. Chacun peut changer d'avis à tout moment. Le silence, l'hésitation ou l'absence de refus ne signifient pas oui.

Ton rôle d'agent :
En médiation, tu peux écouter une personne sans la juger ni lui demander de raconter des détails intimes. Garde une attitude calme, respecte sa confidentialité et oriente-la vers un professionnel si elle demande de l'aide ou semble en danger.

Exemple de posture professionnelle :
Une personne te confie qu'elle a subi une pression. Tu l'écoutes, tu vérifies si elle est en sécurité et tu lui proposes un contact avec un professionnel compétent. Tu ne promets pas un secret absolu si sa sécurité est menacée.

2. Choisir une contraception :

Les méthodes disponibles :
La contraception sert à éviter une grossesse. Il existe plusieurs méthodes, comme le préservatif, la pilule, l'implant ou le dispositif intra-utérin. Le choix dépend de la santé, des préférences et du quotidien de la personne. Un médecin ou une sage-femme peut conseiller.

Contraception d'urgence :
Après un rapport non ou mal protégé, la contraception d'urgence peut réduire le risque de grossesse. Il faut agir rapidement et demander conseil en pharmacie ou à un professionnel de santé. Certaines méthodes peuvent être utilisées jusqu'à 5 jours après le rapport.

Exemple de réaction rapide :
Un préservatif se déchire pendant un rapport. La personne concernée contacte rapidement une pharmacie ou un centre de santé sexuelle pour connaître les options adaptées, sans attendre l'apparition de symptômes.

Représentation visuelle



Importance de l'écoute active pour comprendre les besoins des usagers

3. Prévenir et dépister les IST :

Reconnaître les risques :
Les infections sexuellement transmissibles, ou IST, peuvent se transmettre lors de rapports sexuels. Certaines ne provoquent aucun signe visible. Le préservatif réduit les risques, tandis que le dépistage aide à repérer une infection et à recevoir des soins.

Les bons réflexes :
Après un rapport non protégé, en cas de doute, de symptômes ou si un partenaire annonce une IST, il faut demander conseil et se faire dépister. Le dépistage peut être réalisé notamment dans un CeGIDD. En cas de risque d'exposition au VIH, il faut consulter en urgence pour évaluer la situation.

Situation	Réflexe utile
Rapport non protégé	Demander rapidement conseil pour la contraception d'urgence et le dépistage.
Préservatif déchiré	Arrêter le rapport et consulter sans attendre.
Symptôme ou doute	S'adresser à un professionnel ou à un centre de dépistage.
Demande de soutien	Écouter sans juger et orienter vers une structure adaptée.

Mini cas de terrain :
Lors d'une permanence, une personne te dit qu'un préservatif a craqué il y a 2 heures. Tu l'écoutes à l'écart, tu ne poses que les questions nécessaires à sa sécurité et tu l'orientes immédiatement vers une pharmacie ou un service de santé. Livrable attendu : une fiche d'orientation complétée avec l'accord de la personne, indiquant le service contacté et l'heure de l'orientation.

Ce qu'il faut retenir

Tu accompagnes sans jugement, en respectant la confidentialité et la sécurité de la personne.

- Le **consentement libre et clair** peut être retiré à tout moment.
- Le choix contraceptif dépend de la personne et peut être discuté avec un professionnel. Après un rapport à risque, demande rapidement conseil pour la contraception d'urgence.
- Le préservatif réduit les risques d'IST. En cas de doute, de symptômes ou de rupture, oriente vers un dépistage ou un professionnel. Une possible exposition au VIH nécessite une consultation urgente.

Écoute sans demander de détails intimes et oriente vers un service adapté. En situation de danger, ne promets pas un secret absolu.

Chapitre 3 : Ressources et risques dans notre environnement

1. Repérer les ressources et les risques :

Les ressources autour de toi :
Une ressource est un élément utile à la vie quotidienne. Dans ton environnement, tu peux trouver de l'eau, de l'énergie, des espaces verts, des transports, des services publics et des personnes prêtes à aider.

Comme agent de prévention et de médiation, tu observes aussi les ressources humaines. Un gardien, une médiatrice ou un agent d'accueil peut transmettre une information, apaiser un échange ou orienter quelqu'un vers le bon service.

Les risques à repérer :
Un risque apparaît lorsqu'un danger peut atteindre une personne ou dégrader son environnement. Repère ce qui peut provoquer un accident, une atteinte à la santé ou un conflit, puis observe qui pourrait être exposé et dans quelles circonstances.

- Un sol mouillé peut faire glisser un passant.
- Une forte chaleur peut fatiguer les personnes fragiles.
- Un éclairage en panne peut augmenter le risque de chute.
- Un désaccord dans un hall peut dégénérer si personne ne désamorce la tension.

Observer sans prendre de risques :
Sur le terrain, j'ai appris à ne pas confondre observation et intervention immédiate. Tu gardes une distance adaptée, tu repères les sorties et tu suis les consignes de ton équipe avant d'agir.

Note des faits précis plutôt que des jugements. Indique le lieu, l'heure, ce que tu as observé et les personnes ou équipements concernés. Cette méthode aide l'équipe à comprendre la situation et à décider de la suite.

Exemple de repérage :
À 14 h, tu constates une flaque près de l'entrée d'un centre social. Tu éloignes les passants de la zone, préviens ton responsable et demandes le nettoyage selon la procédure du site.

2. Prévenir les risques sur le terrain :

Les bons réflexes :
Quand tu repères un danger, commence par protéger les personnes sans te mettre en danger. Alerte ensuite la personne compétente et transmets des informations utiles. Si la situation est grave ou urgente, applique les consignes d'urgence du site.

- Éloigne les personnes d'un danger immédiat si tu peux le faire sans risque.
- Préviens ton responsable ou le service compétent.
- Appelle les secours lorsque la situation l'exige.
- Reste disponible pour donner des informations précises.

Les ressources à mobiliser :
Tu ne gères pas toutes les situations seul. Selon le problème, contacte ton responsable, l'accueil, le service technique, les secours ou un partenaire social. Respecte le rôle de chacun et ne promets pas une aide que tu ne peux pas assurer.

Le tableau t'aide à choisir un premier réflexe. Les consignes de ton établissement restent prioritaires, notamment pour les numéros internes, l'alerte et le compte rendu.

Risque repéré	Premier réflexe	Personne à prévenir
Sol glissant	Éloigner les passants et signaler la zone	Responsable ou service technique
Personne en malaise	Alerter et suivre les consignes de secours	Responsable et secours si nécessaire
Tension entre personnes	Garder une distance et demander du renfort	Responsable ou équipe de médiation
Éclairage en panne	Signaler l'endroit et éviter de s'exposer	Responsable ou service technique

La check-list avant et pendant ta tournée :

- Vérifie les consignes du site et le moyen de joindre ton responsable.
- Observe les passages, les sorties, l'éclairage et les obstacles.
- Repère les personnes qui semblent avoir besoin d'aide, sans tirer de conclusion hâtive.
- Transmets rapidement toute situation dangereuse ou inhabituelle.
- Note l'heure, le lieu, les faits et les actions réalisées.

Mini cas concret de tournée :
Tu effectues une ronde de 20 minutes dans un hall fréquenté par environ 30 personnes. Tu repères 1 lampe hors service et une poussette gênant une sortie. Tu signales la lampe au responsable, demandes à la personne de dégager le passage et vérifies que la sortie est libre. Ton livrable attendu est un compte rendu daté indiquant les 2 observations, les actions menées et leur résultat.

Ce qu'il faut retenir

Repère les ressources humaines et matérielles de ton environnement, ainsi que les dangers susceptibles d'exposer des personnes. Observe les faits avec précision, sans te mettre en danger.

- Protège les personnes si tu peux agir sans risque, puis **alerte la personne compétente**.
- Garde une distance adaptée face aux tensions et demande du renfort si nécessaire.
- Transmets des faits précis : lieu, heure, situation, actions menées et résultat.

Tu ne gères pas tout seul : mobilise les bons interlocuteurs et respecte les consignes du site. Un compte rendu clair aide ton équipe à décider des suites.

Chapitre 4 : Travail : droits, prévention et premiers secours

1. Connaître tes droits et tes devoirs :

Le cadre de travail :
Quand tu travailles, ton contrat précise notamment ton poste, ton lieu de travail, tes horaires et ta rémunération. Lis-le attentivement et garde une copie. Ta fiche de paie permet de vérifier les heures et les sommes versées.

Les droits à retenir :
À temps complet, la durée légale est généralement de 35 heures par semaine, mais un accord collectif peut prévoir une autre organisation. Tu as aussi droit à des temps de repos et à des congés payés. Les règles peuvent varier selon ton âge et ta situation.

Tes responsabilités :
Tu dois respecter les consignes de sécurité, utiliser le matériel comme prévu et prendre soin de ta santé ainsi que de celle des autres. Si une consigne n'est pas claire, demande une explication avant d'agir. C'est plus professionnel que de faire semblant d'avoir compris.

Exemple de vérification :
Tu as travaillé 35 heures cette semaine. Compare ton planning à ta fiche de paie et signale rapidement à ton responsable une heure manquante ou une erreur repérée.

2. Prévenir les risques sur le terrain :

Repérer les dangers :
En médiation et en prévention, tu peux rencontrer des altercations, des déplacements dans des lieux fréquentés, des sols glissants ou une forte fatigue. Repère ce qui peut blesser quelqu'un, évalue le risque et préviens ton responsable avant qu'un incident ne survienne.

Qui fait quoi ?
L'employeur évalue les risques, informe l'équipe et met en place des mesures de prévention. Le document unique recense les risques professionnels et les actions prévues. De ton côté, applique les consignes et signale les dangers observés avec des faits précis.

Quand le danger est immédiat ?
Si tu as un motif raisonnable de penser qu'un danger grave et imminent menace ta santé ou ta vie, alerte immédiatement ton responsable et éloigne-toi de la situation dangereuse. Le droit de retrait ne doit pas créer un nouveau danger pour les usagers ou tes collègues.

Checklist avant et pendant la mission :

Moment	Action à vérifier
Avant la mission	Repère les consignes, le matériel et les personnes à contacter.
Au début	Observe les accès, l'éclairage, les sols et les issues.
Pendant	Garde une distance adaptée et demande du renfort si la tension monte.
Si un danger apparaît	Alerte ton responsable et mets les personnes à l'abri si tu peux le faire sans risque.
Après la mission	Transmets les faits utiles et signale tout incident ou presque-accident.

Exemple de mini-cas :
Lors d'une ronde de 20 minutes dans un hall, tu repères une flaque près de l'entrée. Tu éloignes les passants, préviens l'accueil et demandes un balisage. Résultat attendu : personne ne glisse. Livrable : un signalement daté indiquant le lieu, le danger et l'action prise.

3. Réagir face à un accident :

Les premiers réflexes :
En cas d'accident, garde ton calme et protège d'abord les personnes. Ne te mets pas en danger pour intervenir. Fais alerter les secours ou appelle-les selon les consignes du lieu, puis suis les instructions reçues. Si tu es formé aux premiers secours, agis dans les limites de ta formation.

La démarche du secouriste :
Un sauveteur secouriste du travail suit une démarche adaptée à la situation : protéger, examiner la victime, faire alerter ou alerter, puis secourir. Les actions peuvent s'ajuster selon le danger présent et le nombre de personnes disponibles. Ne déplace pas une victime sauf nécessité pour la protéger d'un danger.

Après l'intervention :
Quand les secours prennent le relais, transmets ce que tu as observé : l'heure, le lieu, les faits et les gestes réalisés. Préviens ton responsable. Si tu es victime d'un accident du travail, informe aussi rapidement ton employeur, même si la blessure semble légère.

Exemple de conduite à tenir :
Une personne chute dans un escalier du bâtiment. Tu sécurises l'accès sans la déplacer, demandes à un collègue d'alerter les secours et vérifies si elle répond. Tu restes près d'elle et transmets aux secours les faits observés, sans poser de diagnostic.

Ce qu'il faut retenir

Connais tes droits, respecte tes devoirs et adopte les bons réflexes pour protéger ta santé et celle des autres.

- Vérifie ton **contrat de travail** et ta fiche de paie, et signale toute erreur.
- Repère les dangers, applique les consignes et alerte ton responsable. Face à un risque grave et imminent, éloigne-toi sans mettre autrui en danger.
- En cas d'accident, protège, examine, fais alerter puis secours dans les limites de ta formation. Ne déplace pas la victime sauf danger.

Après un incident, transmets les faits observés et préviens ton responsable. Si tu es blessé au travail, informe rapidement ton employeur.

Chapitre 5 : Budget, assurances et achats

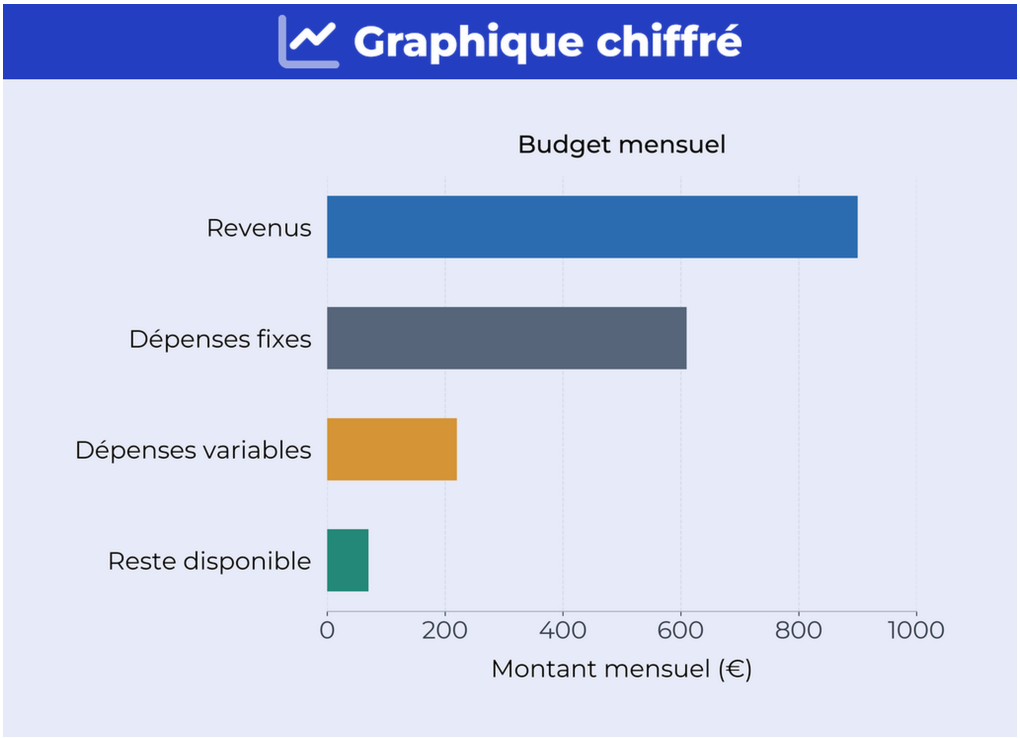
1. Préparer et suivre ton budget :

Comprendre ton budget :
Un budget compare l'argent qui entre et celui qui sort. Il t'aide à prévoir tes dépenses, à éviter les découverts et à garder une somme pour les imprévus. Note les montants réels, pas seulement ceux que tu espères dépenser.

Calculer simplement :
Additionne tes revenus, puis tes dépenses. Soustrais les dépenses des revenus. Si le résultat est positif, tu peux prévoir une épargne ou un achat. S'il est négatif, cherche d'abord quelles dépenses tu peux réduire ou décaler.

Élément	Montant mensuel
Revenus	900 €
Dépenses fixes, comme le loyer et le téléphone	610 €
Dépenses variables, comme les courses et les transports	220 €
Reste disponible	70 €

Graphique chiffré



Exemple de budget :

Tu reçois 900 € et tu dépenses 610 € en charges fixes, puis 220 € en dépenses variables. Le calcul est 900 - 610 - 220 = 70 €. Tu peux décider de mettre 30 € de côté et de garder 40 € pour les imprévus.

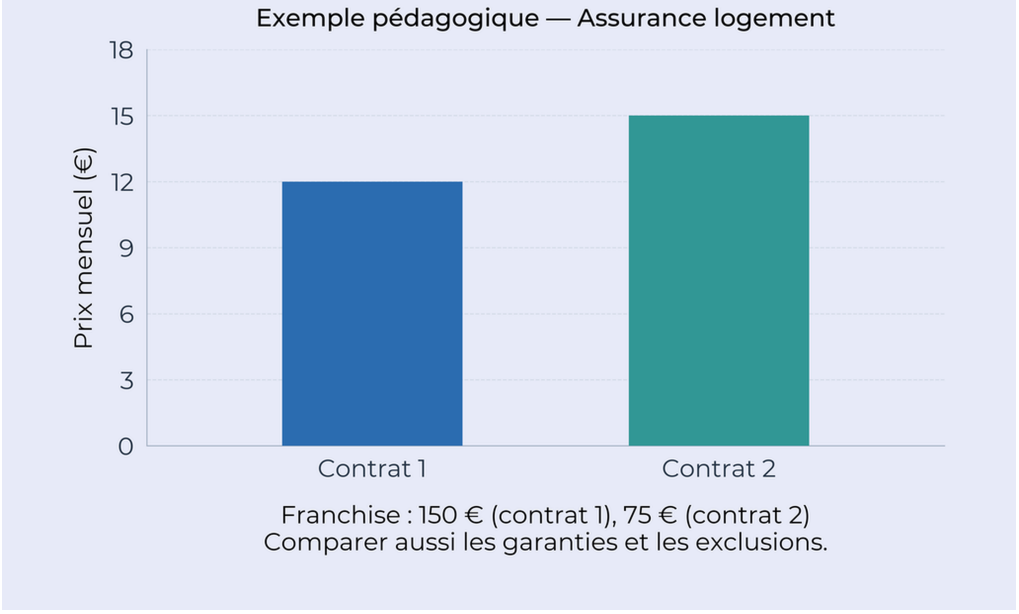
2. Comprendre tes assurances :

À quoi sert une assurance :
Une assurance peut prendre en charge certains frais si un problème couvert survient, par exemple un dégât des eaux ou un accident. Avant de signer, vérifie les garanties, les exclusions, le montant de la cotisation et la franchise, c'est-à-dire la somme qui peut rester à ta charge.

Les bons réflexes :
Garde ton contrat et les preuves de paiement dans un endroit facile à retrouver. Si un sinistre arrive, suis les consignes de ton assureur et respecte le délai indiqué dans le contrat. Ne promets jamais à une personne que l'assurance paiera avant vérification.

Exemple de vérification :
Tu compares 2 contrats pour assurer ton logement. Le premier coûte 12 € par mois avec une franchise de 150 €, le second coûte 15 € avec une franchise de 75 €. Regarde aussi les garanties et les exclusions, pas seulement le prix mensuel.

Graphique chiffré



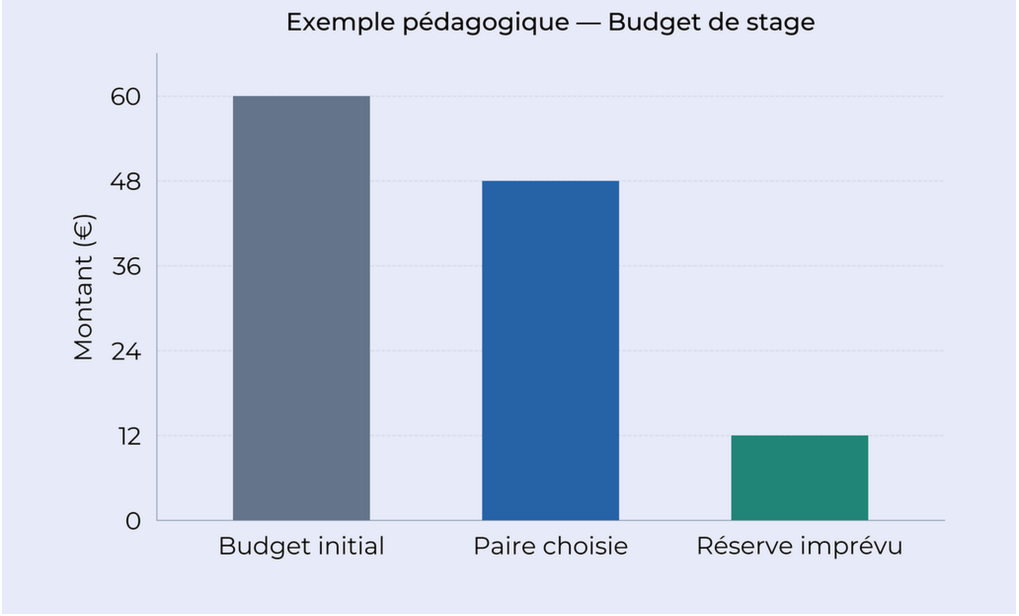
3. Acheter de façon réfléchie :

Comparer avant de choisir :

Avant un achat, vérifie le prix total, la qualité, la durée d'utilisation et les conditions de retour. Pour un abonnement, regarde le prix mensuel, la durée d'engagement et la façon de le résilier. Une petite mensualité peut coûter cher sur une année.

Mini-cas et livrable attendu :
Tu as 60 € pour acheter des chaussures adaptées à une période de stage. Tu compares 3 paires, notes leur prix et vérifies qu'elles conviennent aux déplacements prévus. Tu choisis une paire à 48 € et conserves 12 € pour une dépense imprévue.

Graphique chiffré



Le livrable attendu est un comparatif simple avec les 3 prix, les critères vérifiés, ton choix et le calcul du reste disponible. Cette trace t'aide à expliquer ta décision sans te laisser guider uniquement par une promotion.

Check-list avant de payer :

- Définis le besoin et le montant maximum que tu peux dépenser.
- Compare au moins 2 offres et vérifie le prix total.
- Lis les conditions de garantie, de retour ou de résiliation.
- Vérifie que le paiement ne déséquilibre pas ton budget.
- Garde le ticket, la facture ou le contrat.

Ce qu'il faut retenir

Pour gérer ton argent, suis régulièrement ton budget et prends le temps de comparer avant de t'engager.

- Note tes revenus et dépenses réels pour connaître ton **reste disponible** et prévoir une épargne ou des imprévus.
- Avant de signer une assurance, vérifie les **garanties et exclusions**, la cotisation et la franchise.
- Avant un achat ou un abonnement, compare le **prix total**, la qualité et les conditions de retour ou de résiliation.
- Garde tes justificatifs et vérifie que la dépense ne déséquilibre pas ton budget.

Un choix réfléchi repose sur des critères vérifiés, pas uniquement sur le prix ou une promotion. Conserve une trace de tes comparaisons et de tes décisions.

Environnement social et économique

Présentation de la matière : En CAP APM, tu étudies l'emploi, le chômage, les migrations et l'exclusion sociale. Tu apprends à comprendre les **besoins des publics** pour adapter ton accueil sans préjugés.

Sans épreuve autonome, cette matière alimente notamment **Communication et organisation**, coefficient 4. L'évaluation se déroule en CCF en entreprise en 2e année, ou à l'examen final par un écrit de 2 heures, en fonction de ton statut.

Conseil : Je te conseille de réviser 15 minutes, 3 fois par semaine. Prépare des fiches avec une définition simple et un exemple concret. Pour le chômage, imagine une personne qui cherche un emploi et repère ses besoins d'accompagnement.

Entraîne-toi à **distinguer les faits** des jugements. Devant une situation, identifie le public, ses difficultés et une réponse adaptée. Si tu hésites, reprends calmement les informations disponibles. Mieux vaut une explication courte et justifiée qu'une réponse remplie de mots compliqués.

Table des matières

Chapitre 1 : Villes, populations et politiques de proximité ..... Aller

1. Comprendre la ville et ses habitants ..... Aller
2. Agir avec les politiques de proximité ..... Aller

Chapitre 2 : Migrations et intégration ..... Aller

1. Comprendre les migrations ..... Aller
2. Repérer les enjeux de l'intégration ..... Aller
3. Agir avec méthode sur le terrain ..... Aller

Chapitre 3 : Emploi, chômage et exclusion sociale ..... Aller

1. Comprendre l'emploi et le chômage ..... Aller
2. Repérer les mécanismes d'exclusion ..... Aller

Chapitre 4 : Évolution des familles et relations éducatives ..... Aller

1. Comprendre l'évolution des familles ..... Aller
2. Repérer les relations éducatives ..... Aller
3. Agir avec méthode sur le terrain ..... Aller

Chapitre 5 : Besoins des publics et réponses professionnelles ..... Aller

1. Repérer les besoins des publics ..... Aller
2. Adapter ta réponse professionnelle ..... Aller
3. Agir sur le terrain et transmettre ..... Aller

Chapitre 1 : Villes, populations et politiques de proximité

1. Comprendre la ville et ses habitants :

Des espaces et des habitants :
Une ville rassemble des habitants, des logements, des commerces, des services et des lieux de rencontre. Chaque quartier a ses particularités. Pour bien intervenir, tu dois observer qui fréquente le secteur, à quels moments et pour quels usages.

Des besoins différents :
Les habitants n'ont pas tous les mêmes besoins. Une personne âgée peut avoir besoin d'aide pour se repérer, tandis qu'un jeune cherche parfois un lieu où se retrouver. Les familles, les personnes sans logement et les commerçants ont aussi leurs préoccupations.

Comme ancien élève, j'ai retenu qu'il vaut mieux écouter avant de proposer une solution. Une difficulté visible, comme un attroupement, ne dit pas toujours ce qui se passe. Reste calme, pose des questions simples et évite les jugements.

Repérer les usages du quartier :
Observe les lieux à différents moments de la journée. Note les espaces fréquentés, les horaires d'affluence et les problèmes signalés. Ces repères t'aident à adapter ta présence et à transmettre des informations utiles à ton équipe.

Lieu observé	Ce que tu peux repérer	Utilité pour ton intervention
Place publique	Présence, horaires et usages des groupes	Adapter ta présence et prévenir les tensions
Arrêt de bus	Attente, affluence et demandes d'aide	Orienter les personnes et signaler un problème
Centre commercial	Circulation et difficultés de cohabitation	Favoriser le dialogue entre les usagers

Exemple d'observation :
Tu observes un square de 16 h à 17 h pendant 3 jours. Tu notes l'affluence, les activités et les éventuelles difficultés, sans relever de détails personnels inutiles. Ton livrable attendu est une fiche d'observation d'une page à transmettre à ton responsable.

2. Agir avec les politiques de proximité :

Le principe de proximité :
Les politiques de proximité cherchent à répondre aux besoins quotidiens près du lieu de vie. Elles peuvent concerner l'accès aux services, la vie de quartier, la prévention ou le dialogue entre habitants. Les collectivités et les associations peuvent agir ensemble.

Ton rôle consiste notamment à accueillir, informer, orienter et faciliter les échanges. Tu ne remplaces ni les services sociaux ni les forces de sécurité. Si une situation dépasse tes missions, tu alertes ton responsable et tu transmets les faits clairement.

Travailler avec les acteurs locaux :
Dans un quartier, plusieurs acteurs peuvent intervenir : mairie, bailleur, association, médiathèque, centre social ou transporteur. Connaître leurs missions t'aide à diriger une personne vers le bon interlocuteur, au lieu de promettre une réponse que tu ne peux pas apporter.

Sur le terrain, j'ai compris qu'une orientation efficace doit être précise. Indique le nom du service, son adresse ou son point d'accueil, puis vérifie que la personne a compris la prochaine étape.

Ta check-list sur le terrain :

- Repère le lieu, l'heure et les personnes concernées, sans tirer de conclusion trop vite.
- Écoute la demande et parle avec calme, en gardant une distance adaptée.
- Explique clairement ce que tu peux faire et les limites de ton rôle.
- Oriente vers le service compétent ou préviens ton responsable si nécessaire.
- Note les faits utiles dans une transmission courte, datée et objective.

Exemple de médiation de proximité :
Dans une résidence de 60 logements, plusieurs habitants signalent du bruit près d'un banc vers 20 h. Avec ton binôme, tu échanges avec les personnes présentes, rappelles calmement les règles du lieu et transmets les faits au responsable. Le livrable attendu est une fiche de transmission mentionnant l'heure, le lieu, les démarches et le résultat observé.

Représentation visuelle



Observation des lieux pour identifier les problèmes potentiels

Ce qu'il faut retenir

Pour intervenir efficacement, observe les usages du quartier et écoute les habitants avant de proposer une réponse. Les **besoins des habitants** varient selon les personnes, les lieux et les horaires.

- Repère les fréquentations, les horaires et les difficultés, sans tirer de conclusions hâtives.
- Accueille, informe et oriente vers le **bon interlocuteur**, en expliquant les limites de ton rôle.
- Transmets à ton responsable des faits **clairs et objectifs** quand la situation dépasse tes missions.

La **coopération locale** aide à répondre aux besoins quotidiens. Une observation attentive, un dialogue calme et une transmission précise facilitent l'action de proximité.

Chapitre 2 : Migrations et intégration

1. Comprendre les migrations :

Définitions utiles :
Une migration, c'est le déplacement d'une personne qui quitte son lieu de vie pour s'installer ailleurs, dans son pays ou à l'étranger. Les raisons peuvent être familiales, professionnelles, liées aux études ou à la sécurité.

Ne pas confondre les termes :
Selon l'INSEE, un immigré est une personne née étrangère à l'étranger et vivant en France. Elle reste considérée comme immigrée même si elle obtient ensuite la nationalité française. Un étranger, lui, n'a pas la nationalité française, mais peut être né en France.

Terme	Sens simple
Immigré	Personne née étrangère à l'étranger et vivant en France.
Étranger	Personne qui n'a pas la nationalité française.
Demandeur d'asile	Personne qui demande une protection, sa demande est en cours d'examen.

Exemple de situation :
Samira est née à l'étranger et vit en France. Elle devient française quelques années plus tard. Elle reste immigrée au sens statistique, mais elle n'est plus étrangère. Cette distinction évite les erreurs et les raccourcis.

2. Repérer les enjeux de l'intégration :

Une démarche qui se construit :
L'intégration, c'est pouvoir participer à la vie de la société tout en gardant son histoire et sa culture. Elle se construit avec le temps, grâce à l'accès aux droits, à l'école, au logement, à l'emploi, aux soins et aux relations sociales.

Les freins possibles :
La langue, l'isolement, les démarches complexes ou les discriminations peuvent compliquer le quotidien. Évite de supposer qu'une personne ne comprend pas le français ou ne connaît pas ses droits. Demande-lui plutôt ce dont elle a besoin.

Le rôle de l'agent de prévention et de médiation :
Sur le terrain, tu peux écouter, expliquer une démarche avec des mots simples, orienter vers le bon service ou faciliter le dialogue. Tu ne décides pas à la place de la personne et tu ne promets pas un résultat que tu ne maîtrises pas.

Exemple d'accompagnement :

Dans un centre social, une personne n'arrive pas à comprendre un courrier. Tu lui demandes son accord avant de le lire avec elle, tu repères la date limite, puis tu l'orientes vers le service compétent. Tu protèges ses informations personnelles.

3. Agir avec méthode sur le terrain :

Une posture professionnelle :
Accueille la personne calmement, présente ton rôle et écoute sans interrompre. Utilise des questions ouvertes, par exemple « Qu'est-ce qui te pose problème aujourd'hui ? ». Ne réduis jamais quelqu'un à son origine, sa langue ou sa situation administrative.

Mini cas concret et livrable attendu :
En stage, tu accueilles une personne qui a reçu un courrier indiquant un rendez-vous dans 3 jours. En 10 minutes, tu écoutes sa demande, vérifies avec elle la date et le lieu, puis identifies un interprète ou un relais adapté.

Résultat attendu : la personne sait où aller et à quelle heure. Ton livrable est une fiche d'orientation anonymisée, avec la date, le service contacté et la prochaine étape, sans recopier de données sensibles inutiles.

Checklist avant de terminer l'échange :

- Présente-toi et explique clairement ton rôle.
- Demande à la personne ce qu'elle souhaite résoudre.
- Vérifie les informations pratiques avec elle, sans décider à sa place.
- Oriente vers un service compétent si la demande dépasse ton rôle.
- Note uniquement les éléments utiles, en respectant la confidentialité.

Repères sur les dispositifs :
Pour certaines personnes étrangères admises au séjour et qui souhaitent s'installer durablement, le parcours d'intégration républicaine peut inclure un contrat avec l'État, des formations civiques et, selon le niveau évalué, une formation linguistique. Les conditions peuvent évoluer, vérifie les informations auprès des services officiels avant d'orienter quelqu'un.

Ce qu'il faut retenir

Une migration correspond à un déplacement pour s'installer ailleurs. Distingue bien les statuts et comprends l'intégration comme une participation à la société qui respecte l'histoire de chacun.

- Un **immigré au sens statistique** est né étranger à l'étranger et vit en France, même s'il devient français. Un étranger n'a pas la nationalité française.

- L’intégration peut être freinée par la langue, l’isolement, les démarches ou les discriminations.
- Écoute sans jugement, explique simplement et oriente vers le bon service, sans décider à la place de la personne.
- Respecte le **consentement et la confidentialité** : note uniquement les informations utiles et vérifie les données pratiques avec la personne.

Ton rôle est de faciliter l’accès aux droits et aux services, dans les limites de tes missions. Vérifie auprès des sources officielles les conditions des dispositifs d’intégration.

Chapitre 3 : Emploi, chômage et exclusion sociale

1. Comprendre l'emploi et le chômage :

Emploi et activité :
Un emploi est une activité professionnelle rémunérée. Une personne en emploi travaille comme salariée ou indépendante. Les personnes qui ont un emploi et celles qui en cherchent un sont considérées comme actives. Cette distinction aide à comprendre les situations rencontrées sur le terrain.

Chômage et recherche d'emploi :
Une personne est au chômage si elle n'a pas d'emploi, est disponible pour travailler et en cherche un. Ne pas avoir d'emploi ne signifie donc pas toujours être au chômage. Par exemple, une personne qui ne recherche pas de travail peut être inactive.

Précarité et difficultés :
Un emploi peut être stable ou précaire. Un contrat court, des horaires irréguliers ou un temps partiel subi peuvent rendre le quotidien difficile. J'ai compris en stage qu'il vaut mieux demander à la personne ce qui la préoccupe, sans tirer de conclusion à partir de son seul contrat.

Exemple de situation professionnelle :
Samir travaille 20 heures par semaine dans un magasin, mais il souhaite un temps plein. Il a un emploi, même si son revenu lui paraît insuffisant. Pour l'orienter, tu peux l'aider à repérer les services d'accompagnement vers l'emploi de son secteur.

2. Repérer les mécanismes d'exclusion :

Des difficultés qui s'accumulent :
La perte d'un emploi peut entraîner une baisse de revenus, des retards de paiement et parfois des difficultés de logement. Le manque de transport, l'isolement ou l'absence d'accès au numérique peuvent aussi compliquer la recherche d'emploi. Ces obstacles se renforcent parfois les uns les autres.

Les conséquences sociales :
L'exclusion sociale désigne un éloignement progressif de la vie sociale et de l'accès aux droits, aux services ou à l'emploi. Elle peut toucher la confiance en soi et les relations avec les autres. Ce n'est pas un choix ni un défaut de la personne.

La posture de l'agent :
Dans ton rôle d'agent de prévention et de médiation, tu écoutes sans juger, tu clarifies la demande et tu orientes vers le bon interlocuteur. Tu ne promets pas une solution que tu ne peux pas garantir. Le respect de la confidentialité est essentiel, sauf situation de danger.

Exemple de mini-cas :
En permanence, une personne sans emploi explique qu'elle a manqué 2 rendez-vous, car son bus ne passe pas assez tôt. Tu l'écoutes, vérifies avec elle les horaires et l'aides à contacter le conseiller. Résultat attendu : un nouveau rendez-vous organisé. Livrable : une fiche d'orientation avec le service contacté, la date et l'accord de la personne.

Étape	Action sur le terrain
1. Accueillir	Laisse la personne expliquer sa situation sans l'interrompre.
2. Clarifier	Demande quel problème est le plus urgent pour elle.
3. Vérifier	Reformule la demande pour vérifier que tu l'as bien comprise.
4. Orienter	Propose un service adapté et explique comment le contacter.
5. Transmettre	Note uniquement les informations utiles, avec l'accord de la personne.

Ce qu'il faut retenir

Comprends la situation sans te fier uniquement au statut d'emploi : le chômage suppose l'absence d'emploi, la disponibilité et une recherche active. L'exclusion résulte souvent de difficultés qui s'accumulent.

- Repère les obstacles : revenus, logement, transport, isolement ou accès au numérique.
- Adopte une **écoute sans jugement**, clarifie la demande et reformule-la.
- Oriente vers le **service adapté** sans promettre de solution, en respectant la confidentialité.
- Transmets seulement les informations utiles, avec l'accord de la personne.

Tu aides ainsi la personne à accéder aux ressources et aux droits, tout en respectant son choix et sa situation.

Chapitre 4 : Évolution des familles et relations éducatives

1. Comprendre l'évolution des familles :

Des familles aux formes diverses :
Une famille peut réunir un ou plusieurs parents, des enfants, des grands-parents ou d'autres proches. Elle peut être monoparentale, recomposée, homoparentale ou composée de parents et d'enfants vivant ensemble. Ces réalités changent au fil des séparations, des rencontres et des choix de vie.

Des parcours qui évoluent :
Les rôles au sein de la famille évoluent aussi. Les adultes peuvent partager les tâches et les responsabilités éducatives de différentes façons. Pour toi, futur agent de prévention et de médiation, l'essentiel est de ne pas supposer qui fait quoi ni de juger une organisation familiale.

Exemple de famille recomposée :
Au collège, Lina vit une semaine chez sa mère et une semaine chez son père. Chaque parent fixe ses règles à la maison. Tu l'écoutes sans comparer les deux foyers et tu vérifies avec elle quelle personne contacter pour un échange avec l'établissement.

2. Repérer les relations éducatives :

Le rôle éducatif des adultes :
Les adultes transmettent des règles, des repères et des habitudes. Ils encouragent l'enfant, l'aident à comprendre les conséquences de ses actes et veillent à sa sécurité. Les manières d'éduquer varient, mais des règles claires et une écoute respectueuse peuvent aider l'enfant à se sentir accompagné.

Une communication sans jugement :
En médiation, écoute d'abord les personnes concernées. Pose des questions ouvertes, reformule les faits et distingue ce que tu as observé de ce que tu supposes. Ne prends pas parti dans un désaccord familial et ne promets jamais de garder secret un danger pour un enfant.

Exemple de désaccord sur une règle :
Deux adultes ne s'accordent pas sur l'heure de retour d'un adolescent. Tu aides chacun à exprimer son point de vue, puis tu reformules le besoin commun de sécurité. Tu ne décides pas à leur place et tu suis le cadre de ton service.

3. Agir avec méthode sur le terrain :

Les étapes utiles :
Face à une situation familiale tendue, garde une attitude calme et professionnelle. Repère les personnes présentes, écoute leurs paroles, vérifie les besoins immédiats et transmets

les informations utiles à ton responsable. Ton rôle est de faciliter le dialogue, pas de mener une enquête ni de remplacer un professionnel spécialisé.

La vigilance et le cadre :
Si un enfant semble en danger, ne reste pas seul avec ton doute. Note les faits observés avec des mots précis, puis alerte ton responsable selon la procédure de ta structure. Évite les suppositions sur les parents, car elles peuvent aggraver la situation et nuire à la confiance.

Étape	Action sur le terrain
1. Observer	Noter les faits sans interpréter.
2. Écouter	Laisser chacun s'exprimer sans interrompre.
3. Reformuler	Vérifier que tu as bien compris.
4. Transmettre	Informer le responsable selon la procédure.
5. Tracer	Rédiger une note factuelle datée.

Exemple de mini cas concret :
À la sortie d'un centre, un jeune de 14 ans dit qu'il ne sait pas quel parent viendra le chercher. Tu l'écoutes, vérifies s'il est en sécurité et contactes ton responsable. En 10 minutes, tu transmets les faits observés. Livrable attendu : une note datée de 5 lignes, sans jugement.

Ce qu'il faut retenir

Les familles et les rôles éducatifs sont variés : accueille chaque situation **sans jugement** et sans supposer qui est responsable de quoi.

- Écoute les personnes, pose des questions ouvertes et reformule les faits.
- En cas de tension, facilite le dialogue sans décider à la place des adultes.
- Si un enfant semble en danger, note les faits précisément et alerte ton responsable selon la procédure.

Observe, écoute, reformule, transmets et rédige une note factuelle. Ton rôle est d'accompagner les échanges, pas de mener une enquête ni de remplacer un spécialiste.

Chapitre 5 : Besoins des publics et réponses professionnelles

1. Repérer les besoins des publics :

Comprendre les besoins :
Dans ton métier, tu rencontres des personnes qui n'ont pas toutes les mêmes difficultés. Elles peuvent avoir besoin d'être écoutées, informées, orientées ou aidées pour accéder à un service. Ton rôle est de repérer leur demande sans décider à leur place.

Observer sans juger :
Commence par écouter la personne et observer la situation. Pose des questions simples, laisse-lui le temps de répondre et vérifie que tu as bien compris. Une demande exprimée peut cacher un besoin différent, alors évite les conclusions trop rapides.

- Écoute la demande jusqu'au bout.
- Demande ce qui pose problème et depuis quand.
- Reformule avec tes propres mots.
- Respecte la confidentialité et la dignité de la personne.

Exemple de repérage :
Une personne te dit qu'elle ne sait pas comment remplir un formulaire. En échangeant avec elle, tu comprends qu'elle ne lit pas bien le français. Tu lui proposes une orientation vers un service adapté, sans remplir le document à sa place.

2. Adapter ta réponse professionnelle :

Choisir une réponse adaptée :
Une réponse professionnelle dépend du besoin, de l'urgence et de tes missions. Tu peux écouter, donner une information fiable, orienter vers un partenaire ou alerter ton équipe. Si la demande dépasse ton rôle, ne promets pas une solution que tu ne peux pas apporter.

Besoin repéré	Réponse possible
Besoin d'information	Donner une information claire et vérifier qu'elle est comprise.
Difficulté sociale	Orienter vers un service compétent, avec l'accord de la personne.
Conflit ou tension	Écouter, garder une distance adaptée et solliciter l'équipe si nécessaire.
Danger immédiat	Appliquer les consignes de sécurité et alerter les secours ou le responsable.

Garder une posture professionnelle :

Reste calme, poli et impartial, même si la personne est énervée. Ne fais pas de promesse irréaliste et ne partage pas d'informations personnelles avec des personnes non concernées. En stage, transmettre une situation à ton tuteur au bon moment est une preuve de sérieux, pas un échec.

Exemple de réponse adaptée :
Dans un hall, une personne hausse la voix parce qu'elle ne comprend pas une démarche. Tu l'invites à parler à l'écart, tu écoutes sa difficulté pendant quelques minutes, puis tu lui indiques le service compétent et en informes ton responsable selon les consignes.

3. Agir sur le terrain et transmettre :

Un mini cas concret :
À la sortie d'un équipement de quartier, un jeune de 16 ans te dit qu'il ne sait pas à qui demander de l'aide pour trouver un stage. Tu échanges avec lui pendant 5 minutes, clarifies sa demande et lui proposes un contact avec la structure jeunesse partenaire.

Avec son accord, tu transmets l'information utile à ton tuteur et notes le suivi selon les règles du lieu. Le résultat attendu est une orientation claire, sans garantir qu'un stage sera trouvé. Le livrable attendu est une fiche de suivi courte, datée et factuelle.

Ta check-list de terrain :

- Écoute la personne sans l'interrompre.
- Reformule son besoin en une phrase.
- Vérifie si la situation est urgente ou dangereuse.
- Propose une réponse dans le cadre de tes missions.
- Transmets les faits utiles à ton responsable, sans jugement.

Éviter les erreurs fréquentes :
Ne confonds pas aider et faire à la place de la personne. Évite aussi de poser des questions trop personnelles sans raison. En cas de doute, demande conseil à ton tuteur avant d'agir, surtout si la situation concerne un danger, un conflit important ou une personne vulnérable.

Ce qu'il faut retenir

Pour répondre aux besoins des publics, commence par **écouter sans juger** et clarifier la demande, sans décider à la place de la personne.

- Reformule le besoin et vérifie l'urgence ou l'existence d'un danger.
- Donne une information fiable ou oriente vers un service compétent, avec l'accord de la personne.
- Respecte la confidentialité et les limites de tes missions.

- Transmets à ton responsable des faits utiles, de manière objective.

Adopte une **posture professionnelle** : reste calme, ne promets pas l'impossible et demande conseil en cas de doute. Aider, c'est accompagner la personne sans faire à sa place.

Structures employeurs et partenaires

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu découvres les collectivités, associations et services sociaux, sanitaires ou de sécurité. Tu apprends à identifier leurs missions pour **orienter les usagers** vers les interlocuteurs adaptés.

Ces connaissances sont évaluées dans l'épreuve **Prévention et médiation**, de coefficient 4, sans coefficient propre à cette matière. L'évaluation se déroule en CCF pendant la formation ou à l'examen final, avec un **oral de 30 minutes** en ponctuel.

Conseil : Pour progresser sereinement, prépare une fiche par structure avec ses missions, son public et ses conditions d'accueil. Je te conseille de consacrer **15 minutes de révision**, 2 fois par semaine, à ces fiches plutôt que de tout apprendre au dernier moment.

Entraîne-toi avec un camarade à choisir un partenaire pour une situation concrète. Explique ton choix sans simplement réciter son nom. Pendant tes stages, demande qui contacter face aux difficultés rencontrées et note les réponses pour enrichir tes fiches.

Table des matières

Chapitre 1 : Employeurs et cadre administratif territorial ..... Aller

1. Repérer les employeurs et les structures ..... Aller
2. Comprendre le cadre administratif sur le terrain ..... Aller

Chapitre 2 : Services sociaux, sanitaires et d'hébergement ..... Aller

1. Repérer les services et leurs missions ..... Aller
2. Orienter avec méthode et respect ..... Aller

Chapitre 3 : Sécurité, secours et partenariats de proximité ..... Aller

1. Prévenir les risques et agir en sécurité ..... Aller
2. Donner l'alerte et porter secours ..... Aller
3. Travailler avec les partenaires de proximité ..... Aller

Chapitre 4 : Insertion professionnelle et structures de loisirs ..... Aller

1. Préparer ton insertion professionnelle ..... Aller
2. Repérer les structures de loisirs ..... Aller
3. Agir en partenariat sur le terrain ..... Aller

Chapitre 1 : Employeurs et cadre administratif territorial

1. Repérer les employeurs et les structures :

Les employeurs possibles :
Comme agent de prévention et de médiation, tu peux travailler pour une mairie, une intercommunalité, un département, un bailleur social ou une association. Chaque employeur a ses missions et son organisation. Les connaître t'aide à comprendre qui donne les consignes et à qui transmettre une situation.

Les collectivités territoriales :
La commune agit souvent au plus près des habitants. Elle peut organiser des actions de tranquillité publique, de prévention et de médiation. Le département intervient notamment dans l'action sociale. La région s'occupe surtout de politiques à une échelle plus large, comme les transports régionaux ou les lycées.

Les intercommunalités et les partenaires :
Plusieurs communes peuvent se regrouper dans une intercommunalité, par exemple une communauté de communes ou une métropole. Certaines missions sont alors organisées à cette échelle. Un bailleur social peut aussi employer des médiateurs pour agir dans les parties communes et accompagner le dialogue avec les résidents.

Structure	Rôle possible pour la médiation	Exemple de situation
Commune	Actions de proximité et prévention locale	Présence autour d'un équipement municipal
Département	Accompagnement social et orientation	Mise en lien avec un service social
Intercommunalité	Coordination de services sur plusieurs communes	Médiation dans un réseau de transports local
Bailleur social	Lien avec les résidents et gestion des troubles d'usage	Dialogue au sujet du bruit dans un immeuble

Exemple de repérage d'un employeur :
Tu effectues un stage de 4 semaines dans une équipe de médiation municipale composée de 6 agents. Avant une tournée, tu notes que ton employeur est la commune, que ton responsable est le chef d'équipe et que les partenaires à joindre sont le bailleur et le service social. Tu sais ainsi à qui transmettre chaque information.

Représentation visuelle



Travail d'équipe pour une meilleure médiation communautaire

2. Comprendre le cadre administratif sur le terrain :

Qui décide et qui encadre ?
Dans une collectivité, les élus définissent les orientations et les services organisent leur mise en œuvre. Sur le terrain, tu appliques les consignes de ton responsable et les procédures de ton employeur. Un partenaire peut coopérer avec toi, mais il ne devient pas automatiquement ton supérieur.

Les limites de ta mission :
Ton rôle est de prévenir, d'écouter, de calmer les tensions et d'orienter vers le bon service. Tu ne remplaces ni la police, ni les travailleurs sociaux, ni les agents chargés de décider d'une sanction. En cas de danger ou de situation urgente, tu alertes selon la procédure prévue.

Les transmissions professionnelles :
Une transmission doit être claire, factuelle et utile. Note la date, l'heure, le lieu, les faits observés et les suites données. Évite les jugements, les rumeurs et les informations personnelles qui ne sont pas nécessaires. Cette rigueur protège les personnes et aide l'équipe à agir correctement.

Astuce de terrain :
Au début de ton stage, demande qui est ton responsable, quels partenaires tu peux contacter et comment signaler une urgence. J'ai vu des stagiaires perdre du temps parce qu'ils ne savaient pas à qui transmettre une information. Garde ces 3 repères dans ton carnet professionnel.

Ta check-list avant une intervention :

- Vérifie le lieu et l'objectif de ta mission.
- Repère le responsable à contacter.
- Respecte les consignes de sécurité et les limites de ton rôle.
- Note les faits avec précision, sans interprétation.
- Transmets l'information par le canal prévu.

Ce qu'il faut retenir

Tu peux exercer auprès d'une commune, d'un département, d'une intercommunalité, d'un bailleur social ou d'une association. Comprendre leur organisation t'aide à identifier les responsabilités et les bons interlocuteurs.

- Repère ton **employeur et responsable**, ainsi que les partenaires à contacter.
- Respecte les **limites de ta mission** : prévenir, écouter, apaiser et orienter, sans remplacer les professionnels compétents.
- Transmets des faits **clairs et objectifs** : date, heure, lieu, observations et suites données.

En cas d'urgence, suis la procédure d'alerte. Une transmission précise et respectueuse aide ton équipe à agir correctement.

Chapitre 2 : Services sociaux, sanitaires et d'hébergement

1. Repérer les services et leurs missions :

Les services sociaux :
Les services sociaux aident les personnes qui rencontrent des difficultés dans leur vie quotidienne. Ils peuvent informer, écouter et orienter vers une aide adaptée. Comme agent de prévention et de médiation, tu peux faciliter le premier contact, sans prendre la place d'un professionnel social.

Selon la situation, la personne peut être orientée vers un centre communal d'action sociale, une mission locale ou un service social départemental. Le bon réflexe consiste à demander ce dont elle a besoin, puis à vérifier avec elle quel service contacter.

Les services sanitaires et d'hébergement :
Les services sanitaires concernent la santé et l'accès aux soins. Ils comprennent, par exemple, les centres de santé, les hôpitaux et les structures spécialisées en addictologie. Les services d'hébergement proposent une mise à l'abri ou un accompagnement vers un logement, selon les places disponibles et la situation.

Exemple : une personne te dit qu'elle n'a pas dormi depuis plusieurs nuits et se sent mal. Tu l'écoutes calmement et, avec son accord, tu l'orientes vers un service de santé ou d'hébergement approprié, selon le besoin observé.

Besoin repéré	Service possible	Rôle de l'agent
Difficulté administrative ou sociale	Service social ou CCAS	Écouter et orienter
Besoin de soins	Centre de santé ou service médical	Repérer l'urgence et alerter si nécessaire
Absence de logement	Service d'hébergement ou d'urgence sociale	Aider à contacter le bon interlocuteur

2. Orienter avec méthode et respect :

Ta posture sur le terrain :
Commence par écouter sans juger et par reformuler la demande avec des mots simples. Ne promets pas une place, un rendez-vous ou une prise en charge que tu ne peux pas garantir. La disponibilité des services dépend notamment de leurs missions et de leurs capacités.

Respecte la confidentialité et les règles de ton employeur. Transmets uniquement les informations nécessaires aux professionnels concernés, selon les consignes de ta

structure. Si la personne est en danger immédiat, applique le protocole prévu et préviens les secours ou ton responsable.

Une méthode simple et une trace utile :
Tu peux suivre 4 étapes : écouter la demande, repérer le besoin prioritaire, contacter le service adapté avec l'accord de la personne, puis noter les démarches utiles dans le support prévu. Cette méthode évite les orientations au hasard et facilite le suivi par l'équipe.

- Écoute la personne dans un endroit aussi calme que possible.
- Vérifie si sa sécurité ou sa santé semble menacée.
- Propose un service adapté et demande son accord avant l'appel.
- Note les faits utiles, sans jugement ni détail inutile.

Exemple de situation :
À l'accueil d'un lieu public, une personne explique qu'elle dort dehors depuis 2 nuits et qu'elle ne sait pas où demander de l'aide. Tu l'écoutes, vérifies qu'elle n'est pas en danger immédiat, puis proposes de contacter le service adapté avec son accord. Tu notes l'orientation réalisée pour ton équipe.

Le livrable attendu est une fiche de transmission courte, datée et factuelle. Elle indique le besoin exprimé, l'orientation proposée, l'accord de la personne et la suite prévue. N'inscris pas de diagnostic médical et ne transforme pas une supposition en fait établi.

Ce qu'il faut retenir

Ton rôle est d'écouter, de repérer le besoin et d'orienter la personne vers le service adapté, sans remplacer les professionnels ni promettre une prise en charge.

- Dirige les difficultés sociales vers un service social ou un CCAS, les besoins de soins vers un service sanitaire et l'absence de logement vers un dispositif d'hébergement.
- Adopte une **écoute sans jugement**, vérifie les risques immédiats et demande l'accord de la personne avant de contacter un service.
- Respecte la **confidentialité des informations** et consigne une transmission courte, factuelle et utile au suivi.

En cas de danger immédiat, applique le protocole prévu et alerte les secours ou ton responsable. Une orientation efficace repose sur le respect, la prudence et une trace claire.

Chapitre 3 : Sécurité, secours et partenariats de proximité

1. Prévenir les risques et agir en sécurité :

Ton rôle sur le terrain :
Comme agent de prévention et de médiation, tu repères les situations qui peuvent devenir dangereuses. Tu observes, tu échanges avec les personnes et tu transmets les informations utiles. Tu n'interviens pas comme policier ou soignant, tu respectes les consignes de ton employeur.

Observer sans te mettre en danger :
Avant d'agir, regarde ce qui se passe autour de toi. Repère les sorties, les obstacles, les personnes vulnérables et les signes de tension. Garde une distance adaptée et évite de te retrouver coincé contre un mur ou au milieu d'un groupe.

Une méthode simple :

- Repère le risque et vérifie s'il est immédiat.
- Éloigne-toi si ta sécurité est menacée.
- Alerte ton responsable ou les secours selon la situation.
- Transmets des faits précis, sans rumeur ni jugement.

Exemple de prévention :
Dans un hall, tu vois une flaque près d'une prise électrique. Tu éloignes les passants sans toucher la prise, puis tu préviens ton responsable et le service technique. L'objectif est d'éviter une chute ou un accident électrique, pas de réparer toi-même.

2. Donner l'alerte et porter secours :

Protéger, alerter, secourir :
En cas d'accident, commence par vérifier que tu peux approcher sans danger. Alerte rapidement les secours et suis leurs consignes. Ne déplace pas une personne blessée, sauf si un danger immédiat l'impose. Si tu as une formation aux premiers secours, applique les gestes appris.

Choisir le bon numéro :

Situation	Numéro utile
Urgence médicale	15, Samu
Police ou gendarmerie	17
Incendie ou secours à personne	18, pompiers
Urgence partout dans l'Union européenne	112

Personne sourde ou malentendante	114

Selon Service-Public.fr, le 112 permet d'être orienté vers le service adapté et le 114 est destiné notamment aux personnes sourdes ou malentendantes. Donne l'adresse exacte, l'accès à utiliser, le nombre de personnes concernées et les risques repérés.

Les informations à transmettre :
Parle calmement et réponds aux questions de l'opérateur. Ne raccroche pas avant qu'il te le dise. Si un collègue est disponible, demande-lui d'attendre les secours à l'entrée et de les guider jusqu'au lieu de l'accident.

Exemple de mini-cas concret :
À 10 h 15, une personne chute dans un centre commercial et reste consciente, mais se plaint d'une forte douleur à la cheville. Tu sécurises l'espace, demandes à un collègue d'appeler le 15 et indiques l'entrée la plus proche. Tu restes auprès de la personne sans la déplacer. Livrable attendu : une fiche d'incident avec l'heure, le lieu, les faits observés, les personnes prévenues et la suite donnée.

3. Travailler avec les partenaires de proximité :

Qui peut intervenir ?
Selon le problème, tu peux travailler avec ton responsable, les services de secours, la police ou la gendarmerie, les services municipaux, les bailleurs sociaux, les associations et les travailleurs sociaux. Chacun a un rôle différent. Tu transmets les faits utiles et tu respectes les procédures de ta structure.

Faire une transmission utile :
Note des éléments concrets : date, heure, lieu, faits observés, actions réalisées et personnes contactées. Évite les suppositions et les informations personnelles qui ne sont pas nécessaires. Une transmission claire aide le partenaire à comprendre la situation et à assurer le suivi.

Check-list avant la fin d'une intervention :

- Le danger immédiat est-il écarté ou signalé ?
- Le responsable a-t-il été informé ?
- Le bon partenaire a-t-il été contacté ?
- Les faits et les horaires sont-ils notés ?
- La suite à donner est-elle connue par l'équipe ?

Exemple de coordination :
Sur 1 semaine, plusieurs habitants signalent un éclairage en panne dans un passage. Tu consignes 3 signalements avec leurs dates, avertis ton responsable et transmets l'emplacement précis au service municipal concerné. Livrable attendu : une fiche de suivi indiquant les signalements, le partenaire contacté et la date de réparation, si elle est communiquée.

Ce qu'il faut retenir

Sur le terrain, tu repères les risques et transmets des faits précis, sans dépasser ton rôle ni te mettre en danger.

- Évalue la situation, mets-toi en sécurité et **alerte les secours** ou ton responsable.
- En cas d'accident, protège, alerte et applique uniquement les gestes appris. Ne déplace pas la personne sauf danger immédiat.
- Transmets l'adresse, les accès, les risques et les faits observés aux secours ou aux **partenaires concernés**.
- Note les horaires, les actions menées et les personnes contactées pour assurer le suivi.

Une **transmission claire** facilite la coordination et la continuité de l'intervention. Respecte toujours les consignes de ton employeur.

Chapitre 4 : Insertion professionnelle et structures de loisirs

1. Préparer ton insertion professionnelle :

Connaître les débouchés :
Avec ton CAP APM, tu peux travailler dans des lieux où il faut accueillir le public, prévenir les tensions et faciliter le dialogue. Les employeurs possibles sont des collectivités, des associations, des bailleurs sociaux ou des entreprises de médiation.

Soigner ta candidature :
Sur ton CV, indique clairement tes stages, tes compétences et les publics avec lesquels tu as appris à communiquer. Dans ta lettre, explique pourquoi le poste t'intéresse et donne un exemple concret de ta façon d'agir.

Avant un entretien, renseigne-toi sur la structure et prépare une situation vécue en stage. On m'a souvent conseillé de parler simplement, sans prétendre tout savoir. Un employeur apprécie aussi que tu reconnaisses les limites de ton rôle.

Exemple de préparation à un entretien :
Tu postules dans une équipe de médiation de quartier. Prépare un CV d'une page et 2 exemples de situations rencontrées en stage. Le livrable attendu est un CV à jour et une présentation orale de 2 minutes.

2. Repérer les structures de loisirs :

Comprendre leur rôle :
Les structures de loisirs proposent des activités pendant le temps libre. Tu peux en rencontrer dans un centre social, une maison de quartier, une association sportive, un accueil de loisirs ou un espace jeunesse.

Chaque lieu a son public, ses règles et ses objectifs. Certains accueillent surtout des enfants, d'autres des adolescents, des familles ou des adultes. Comme agent de prévention et de médiation, tu peux contribuer à un accueil calme et à des échanges respectueux.

Identifier les partenaires :
Le responsable de la structure organise l'activité et fixe son cadre. Les animateurs accompagnent les participants, tandis que les associations apportent parfois des activités ou des compétences spécialisées. La mairie ou le centre social peut coordonner plusieurs partenaires.

Structure	Public possible	Rôle de médiation
Centre social	Habitants et familles	Faciliter l'accueil et les échanges

Association sportive	Jeunes et adultes	Prévenir les tensions autour des activités
Accueil de loisirs	Enfants	Orienter vers l'équipe responsable

Exemple de repérage d'une structure :
Tu effectues un stage de 5 jours dans une maison de quartier qui accueille environ 30 jeunes par après-midi. Tu notes les horaires, les activités, les partenaires et le nom du responsable. Le livrable attendu est une fiche de repérage d'une page.

3. Agir en partenariat sur le terrain :

Respecter ton rôle :
En structure de loisirs, tu observes, tu accueilles, tu informes et tu aides au dialogue. Tu ne remplaces pas l'animateur et tu ne prends pas seul une décision qui relève du responsable. Si une situation dépasse tes compétences, tu alertes la bonne personne.

En stage, j'ai appris qu'un échange rapide avec l'équipe évite bien des malentendus. Transmets des faits précis, sans jugement ni rumeur. Pour préserver la confiance, ne partage que les informations utiles aux personnes concernées.

Suivre une situation simplement :
Pour travailler avec les partenaires, repère qui fait quoi et comment les joindre. Après un incident ou une difficulté, note la date, le lieu et les faits observés, puis respecte les consignes de transmission de la structure.

Exemple de médiation pendant une activité :
Dans un espace jeunesse, 2 groupes se disputent l'accès à un terrain. Tu préviens l'animateur, écoutes brièvement chaque groupe et aides à clarifier la règle de réservation. Après 10 minutes, l'activité reprend. Le livrable attendu est une fiche de transmission factuelle.

Check-list avant et après une intervention :

- Repère le responsable et les partenaires présents.
- Vérifie les horaires, les consignes et les espaces accessibles.
- Écoute les personnes sans prendre parti trop vite.
- Transmets les faits utiles au bon interlocuteur.
- Note la suite donnée selon les règles de la structure.

Ce qu'il faut retenir

Pour réussir ton insertion, valorise tes expériences et prépare des exemples concrets. En structure de loisirs, adapte ton intervention au public et au cadre prévu.

- Présente clairement tes stages et compétences dans ta **candidature professionnelle**.
- Repère les publics, les règles et les partenaires de chaque structure.
- Respecte ton rôle : observe, facilite le dialogue et alerte le responsable si nécessaire.
- Transmets des faits précis, utiles et confidentiels aux interlocuteurs concernés.

Une bonne médiation repose sur la coopération avec l'équipe et le respect des responsabilités de chacun.

Cadre juridique

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu étudies les droits, les infractions et le fonctionnement de la justice. Le **Cadre juridique** t'aide à comprendre tes responsabilités et tes limites professionnelles.

Sans coefficient propre, cette matière contribue à l'épreuve **Prévention et médiation**, coefficient 4. L'évaluation est orale, en CCF durant la dernière année, ou à l'examen final pendant 30 minutes, en fonction de ton statut. Un dossier de 5 fiches professionnelles sert de support.

Conseil : Je te conseille de réviser 15 minutes régulièrement. Prépare des fiches distinguant **responsabilité civile et pénale**, avec une définition simple et un exemple concret. Ne cherche pas à tout mémoriser immédiatement, avance progressivement.

Entraîne-toi sur une situation de dégradation dans un immeuble. Identifie les faits, les règles utiles et le professionnel à contacter. Explique ensuite ta réponse à voix haute. Garde ce réflexe essentiel, justifie ton intervention sans dépasser ton rôle.

Table des matières

Chapitre 1 : Règles de droit et responsabilités dans le métier ..... Aller

1. Comprendre les règles et les limites ..... Aller
2. Assumer tes responsabilités ..... Aller

Chapitre 2 : Juridictions et acteurs de la procédure pénale ..... Aller

1. Les juridictions pénales ..... Aller
2. Les acteurs de la procédure pénale ..... Aller
3. Adopter la bonne posture sur le terrain ..... Aller

Chapitre 3 : Infractions, sanctions et protection des mineurs ..... Aller

1. Reconnaître une infraction ..... Aller
2. Comprendre la réponse pénale des mineurs ..... Aller
3. Protéger un mineur en danger ..... Aller

Chapitre 4 : Réparation civile et formalités administratives ..... Aller

1. Comprendre la réparation civile ..... Aller
2. Suivre les démarches et les documents ..... Aller
3. Appliquer les bons réflexes en situation ..... Aller

Chapitre 1 : Règles de droit et responsabilités dans le métier

1. Comprendre les règles et les limites :

À quoi sert le droit :
Le droit fixe des règles pour protéger les personnes et organiser la vie en société. Dans ton métier, il t'aide à savoir comment intervenir, respecter les libertés de chacun et éviter qu'une situation se transforme en conflit ou en faute professionnelle.

Le rôle d'un agent de prévention et de médiation :
Ton rôle consiste surtout à prévenir les tensions, écouter, dialoguer, informer et orienter. Tu n'es pas policier. Tu ne peux pas contrôler l'identité d'une personne ni la fouiller comme tu le souhaites. En cas de doute, demande conseil à ton responsable.

Respecter les libertés et la confidentialité :
Tu dois agir sans discrimination et respecter la dignité, la vie privée et la liberté de chacun. Les informations confiées pendant une médiation ne se racontent pas autour d'un café. Transmets seulement ce qui est nécessaire aux personnes autorisées.

Situation	Réflexe adapté
Une personne refuse de parler	Reste calme, ne la force pas et propose une autre aide.
Tu observes une infraction	Alerte ton responsable ou les services compétents selon le danger.
Une personne te confie un problème	Écoute sans juger et partage l'information seulement si c'est nécessaire.

Agir face à un danger immédiat :
Si une personne est en danger, donne l'alerte et suis les consignes de ton site. La légitime défense est encadrée par la loi, elle doit répondre à une atteinte injustifiée et rester nécessaire et proportionnée. N'interviens pas physiquement si tu peux protéger autrement.

Exemple de limites d'intervention :
Dans un hall, un visiteur refuse de montrer son sac. Tu n'as pas le droit de le fouiller de force. Tu expliques la règle d'accès, proposes d'appeler le responsable du site et notes les faits utiles dans ton compte rendu.

2. Assumer tes responsabilités :

Les responsabilités civile et pénale :
La responsabilité civile concerne la réparation d'un dommage causé à quelqu'un. La responsabilité pénale peut être engagée si tu commets une infraction. Une erreur

n'entraîne pas automatiquement une condamnation, mais tes actes, tes choix et les circonstances peuvent être examinés.

Tes obligations au travail :
Tu dois respecter les consignes légales, agir avec prudence, rester dans tes missions et signaler les risques. Ton employeur doit aussi prévenir les dangers et protéger la santé et la sécurité des salariés. Si une consigne te paraît dangereuse ou illégale, demande des explications avant d'agir.



Un compte rendu doit être précis et factuel pour assurer le suivi

Rendre compte sans interpréter :
Après un incident, écris les faits dans l'ordre, avec l'heure, le lieu, les personnes présentes et les gestes observés. Sépare ce que tu as vu de ce qu'on t'a raconté. Évite les insultes, les suppositions et les jugements personnels.

Exemple de mini-cas concret :
À 17 h 20, près d'un arrêt de bus, 2 personnes se disputent et l'une tombe. Tu gardes une distance sûre, demandes de l'aide, alertes le responsable et les secours si nécessaire, puis notes les faits. Le livrable attendu est un compte rendu daté de 5 à 8 lignes, transmis selon la procédure du site.

Ta check-list avant, pendant et après une intervention :

- Avant, vérifie ta mission et les consignes du site.
- Pendant, garde une distance adaptée et parle calmement.
- En cas de danger, protège-toi, alerte et demande du renfort.

- Après, note rapidement les faits, l'heure et les actions réalisées.
- Transmets ton compte rendu uniquement aux personnes autorisées.

Astuce de terrain :
En stage, j'ai compris qu'un compte rendu factuel protège tout le monde. Note les éléments dès que possible, même si l'incident semble mineur. Une heure précise et des mots neutres sont bien plus utiles que « la personne était agressive » sans décrire ce qu'elle a fait.

Ce qu'il faut retenir

Ton rôle est de prévenir les tensions et d'orienter, sans dépasser tes missions ni porter atteinte aux libertés. Tu dois respecter la **dignité et la vie privée** de chacun.

- Face à un refus, reste calme et ne force pas la personne.
- En cas de danger, protège-toi, donne l'alerte et demande du renfort.
- Après un incident, rédige un **compte rendu factuel**, daté et transmis aux personnes autorisées.
- Agis avec prudence, respecte les consignes et signale tout risque ou ordre qui te semble illégal.

Tu peux engager ta responsabilité civile ou pénale par tes actes. Reste dans ton rôle et privilégie une intervention **nécessaire et proportionnée**.

Chapitre 2 : Juridictions et acteurs de la procédure pénale

1. Les juridictions pénales :

Le rôle des tribunaux :
Une juridiction pénale examine une infraction et décide si la personne poursuivie est coupable. Elle peut prononcer une peine. Le tribunal compétent dépend principalement de la gravité de l'infraction.

Les 3 niveaux d'infraction :
Pour t'y retrouver, retiens cette correspondance : la contravention relève du tribunal de police, le délit du tribunal correctionnel, et le crime de la cour d'assises ou de la cour criminelle.

Infraction	Juridiction de jugement	Repère simple
Contravention	Tribunal de police	Infraction la moins grave des 3 catégories
Délit	Tribunal correctionnel	Infraction plus grave qu'une contravention
Crime	Cour d'assises ou cour criminelle	Catégorie la plus grave

Bien distinguer les missions :
Le tribunal juge l'affaire. La cour d'appel peut réexaminer une décision quand un recours est possible. La Cour de cassation, elle, ne rejoue pas le procès, elle vérifie surtout si les règles de droit et de procédure ont été respectées.

Exemple de choix de juridiction :
Une personne est poursuivie pour un vol simple, qualifié de délit. Si l'affaire est envoyée devant une juridiction de jugement, c'est le tribunal correctionnel qui l'examine. Dans ton rapport, décris les faits sans décider toi-même de la culpabilité.

2. Les acteurs de la procédure pénale :

Les acteurs de l'enquête :
La police et la gendarmerie recueillent les informations et réalisent des actes d'enquête sous le contrôle de l'autorité judiciaire. Le procureur de la République reçoit les plaintes et les procès-verbaux, puis décide de la suite à donner à l'affaire.

Les acteurs de la justice :
Le procureur représente le ministère public et peut demander qu'une peine soit prononcée. Le juge dirige certaines procédures ou rend une décision. Le greffier assure le suivi administratif de l'audience et conserve les actes de procédure.

Les personnes concernées :
La victime peut signaler les faits et demander réparation de son préjudice. La personne poursuivie est présumée innocente tant qu'elle n'a pas été condamnée. Un avocat peut conseiller ou défendre une personne, et sa présence est obligatoire dans certaines procédures, notamment devant une juridiction criminelle.

Exemple de rôle du procureur :
Après une plainte pour dégradation, le procureur peut demander une enquête, engager des poursuites ou décider d'un classement sans suite. Comme agent de prévention et de médiation, tu peux orienter la victime vers les services compétents, mais tu ne promets jamais qu'une plainte aboutira à un procès.

3. Adopter la bonne posture sur le terrain :

Ta mission et ses limites :
En stage ou au travail, tu peux observer, prévenir, écouter et transmettre des faits utiles selon les consignes de ta structure. Tu ne mènes pas une enquête judiciaire, tu ne détermines pas la culpabilité et tu ne te substitues ni à la police ni à la justice.

La transmission des faits :
Note rapidement les éléments observables : l'heure, le lieu, les paroles entendues et les gestes vus. Sépare les faits de ton interprétation. Par exemple, écris « la personne a crié pendant 2 minutes » plutôt que « la personne était dangereuse ».

Mini cas pratique et livrable attendu :
À 16 h 10, dans un hall, tu vois une personne donner un coup de pied dans une porte, puis partir. Tu préviens ton responsable, tu vérifies si quelqu'un a besoin d'aide et tu rédiges une transmission factuelle de 4 éléments : heure, lieu, faits observés et personnes prévenues.

Check-list de terrain :

- Reste calme et observe sans provoquer.
- Note l'heure et le lieu précis.
- Décris seulement ce que tu as vu ou entendu.
- Préviens ton responsable selon le protocole.
- En cas de danger immédiat, alerte les services d'urgence.

Sur le terrain, une erreur fréquente consiste à présenter une supposition comme un fait. Une transmission claire aide les professionnels à comprendre la situation, sans orienter leur analyse ni porter d'accusation à la place de la justice.

Ce qu'il faut retenir

La juridiction compétente dépend de la gravité de l'infraction. Chaque acteur a un rôle distinct dans l'enquête et la procédure.

- Une contravention relève du tribunal de police, un délit du tribunal correctionnel et un crime de la cour d'assises ou de la cour criminelle.
- La police et la gendarmerie enquêtent, tandis que le procureur décide des suites à donner. Le juge décide et le greffier assure le suivi des actes.
- Sur le terrain, reste dans ton rôle : observe, alerte et transmets des **faits observables**, sans conclure à la culpabilité.

Une transmission précise distingue les faits de tes interprétations et respecte la **présomption d'innocence**. En cas de danger immédiat, alerte les services d'urgence.

Chapitre 3 : Infractions, sanctions et protection des mineurs

1. Reconnaître une infraction :

Les faits et leur gravité :
Une infraction est un acte interdit par la loi. Elle peut être une contravention, un délit ou un crime. Pour toi, sur le terrain, l'essentiel est de décrire les faits observés sans décider toi-même de leur qualification juridique.

Les catégories à connaître :

Catégorie	Exemple courant	Ce que tu fais
Contravention	Dégradation légère ou tapage	Tu notes les faits et alertes ton responsable selon la procédure.
Délit	Vol ou violences	Tu sécurises les personnes et transmets des faits précis.
Crime	Viol ou homicide	Tu déclenches l'alerte adaptée et ne manipules pas les preuves.

La preuve et la transmission :
Dans un compte rendu, sépare ce que tu as vu, ce que tu as entendu et ce qu'une personne t'a raconté. Note l'heure, le lieu, les paroles utiles et les témoins. Évite les suppositions, les jugements et les détails inutiles.

Exemple de compte rendu :
À 16 h 20, dans le hall, tu vois un jeune pousser un autre jeune contre un mur. Tu préviens ton responsable, demandes de l'aide et écris les faits observés sans affirmer que tu connais le motif.

2. Comprendre la réponse pénale des mineurs :

Le discernement et l'âge :
Un mineur peut être responsable pénalement s'il est capable de discernement, c'est-à-dire s'il a compris et voulu son acte et comprend le sens de la procédure. Avant 13 ans, il est présumé ne pas avoir ce discernement. À partir de 13 ans, il est présumé l'avoir, mais l'évaluation dépend de la situation.

Des réponses adaptées :
La justice des mineurs cherche à tenir compte de l'âge, de la situation personnelle et de la gravité des faits. Une réponse peut être éducative, comme un avertissement judiciaire ou un accompagnement, ou prendre la forme d'une peine. La décision appartient aux autorités judiciaires, jamais à l'agent de terrain.

Repères utiles :

- Tu ne promets jamais à un jeune qu'il n'aura « rien » à cause de son âge.
- Tu n'interroges pas un mineur comme si tu menais une enquête.
- Tu transmets les faits à ton responsable et appliques les consignes du service.
- Tu gardes une attitude calme, même si le groupe te provoque.

Exemple de posture :
Un jeune de 15 ans reconnaît avoir cassé un panneau. Tu ne choisis pas sa sanction et ne le menaces pas. Tu mets fin au risque si tu peux le faire sans danger, préviens ton responsable et rapportes précisément ses paroles et les dégâts visibles.

3. Protéger un mineur en danger :

Repérer les signes et agir :
Un mineur peut être victime de violences, de négligence, de menaces ou d'exploitation. Un signe isolé ne prouve pas à lui seul une infraction, mais une confidence ou des indices inquiétants méritent d'être pris au sérieux. Écoute sans juger et ne mène pas toi-même une enquête.

Orienter vers les bons interlocuteurs :
Si le danger est immédiat, mets-toi en sécurité et appelle les secours ou la police selon la situation. Pour un enfant en danger ou risquant de l'être, le 119 est le numéro national dédié à la prévention et à la protection. Informe aussi ton responsable selon le protocole de ta structure.

Ta check-list de terrain :

Étape	Action concrète
1	Évalue si le danger est immédiat et protège-toi.
2	Écoute le mineur sans lui souffler de réponse.
3	Note ses mots importants et les faits constatés.
4	Alerte ton responsable et contacte les services adaptés.
5	Transmets uniquement les informations utiles aux personnes concernées.

Mini cas pratique et livrable attendu :
Pendant un créneau de 30 minutes à l'accueil, une adolescente de 14 ans te dit qu'elle a peur de rentrer chez elle après une menace. Tu l'écoutes dans un endroit calme, préviens ton responsable et, selon le danger évalué, contactes les services adaptés. Tu consignes l'heure, ses mots et les actions réalisées.

Le livrable attendu :
Tu remets un compte rendu factuel d'environ 5 lignes, daté et transmis selon la procédure de ta structure. N'écris pas de diagnostic et ne promets pas le secret absolu. Explique avec tact que tu dois partager l'alerte avec les professionnels capables de la protéger.

Ce qu'il faut retenir

Face à une infraction ou à un mineur en danger, ton rôle est d'agir avec calme, sans mener d'enquête ni décider des suites judiciaires.

- Décris les faits de manière **précise et objective**, en distinguant ce que tu as vu, entendu ou appris.
- Pour un mineur mis en cause, transmets les faits : les autorités évaluent son discernement et choisissent la réponse adaptée.
- Si un mineur est en danger, écoute-le sans jugement, évalue l'urgence et alerte ton responsable ou les services compétents. Le **119 aide à protéger** les enfants en danger ou à risque.

Consigne les informations utiles et les actions réalisées, puis transmets-les selon le protocole de ta structure. Ne promets jamais le secret absolu : explique avec tact que l'alerte doit être partagée pour protéger le jeune.

Chapitre 4 : Réparation civile et formalités administratives

1. Comprendre la réparation civile :

Le principe :
La réparation civile sert à compenser un dommage subi par une personne. Elle peut concerner une blessure, un objet abîmé ou une perte financière. En principe, la personne responsable doit réparer le préjudice, par exemple en versant une indemnisation.

Pour demander réparation, il faut pouvoir décrire le dommage et réunir des éléments qui l'appuient. Une photo, une facture, un certificat médical ou un témoignage peut aider. Comme agent de médiation, tu recueilles les faits, tu ne décides pas qui doit payer.

Le Code civil prévoit aussi qu'une négligence ou une imprudence peut engager la responsabilité de son auteur. Sur le terrain, reste donc attentif aux gestes et aux paroles, mais évite de conclure trop vite à une faute.

Les préjudices et les preuves :
Un dommage matériel touche un bien, un dommage corporel touche la santé et un préjudice moral concerne notamment une souffrance ou une atteinte personnelle. La victime peut conserver les justificatifs utiles pour expliquer ce qu'elle a subi.

Exemple : Une personne casse les lunettes d'un usager lors d'une altercation. La victime prend des photos, garde le devis de réparation et note la date et le lieu. Ces éléments pourront être transmis à son assureur ou à un professionnel compétent.

Le rôle de l'agent :
Ton rôle est d'écouter, de noter les faits de façon neutre et d'orienter la personne vers le responsable de ta structure ou le service adapté. Tu ne promets ni remboursement ni résultat, car la décision dépend des démarches et des éléments du dossier.

2. Suivre les démarches et les documents :

Le signalement et la déclaration :
Après un incident, applique la procédure de ta structure. Rédige un compte rendu précis, puis transmets-le à la personne désignée. La victime peut ensuite contacter son assurance ou demander conseil à un service compétent pour engager une demande d'indemnisation.

Une déclaration à la police ou à la gendarmerie ne remplace pas automatiquement une demande de réparation. La main courante permet de dater et de signaler des faits, tandis qu'une plainte vise à signaler une infraction et à demander des poursuites.

Les pièces à réunir :

Un dossier clair facilite le suivi. Selon la situation, la personne peut rassembler les coordonnées des personnes concernées, la date et le lieu, des photos, des factures, un certificat médical et les échanges avec l'assurance.

Les délais varient selon le type de sinistre et le contrat. À titre d'exemple, Service-Public indique que la déclaration d'un vol de véhicule à l'assureur doit respecter le délai prévu au contrat, avec un minimum de 2 jours ouvrés dans le cas présenté. Il faut donc vérifier les consignes applicables à chaque situation.

La checklist de terrain :

Étape	À vérifier
Sécuriser	Mettre les personnes à l'abri et alerter selon la procédure.
Noter	Inscrire la date, l'heure, le lieu et les faits observés.
Distinguer	Séparer ce que tu as vu de ce qu'on t'a raconté.
Transmettre	Remettre le compte rendu au responsable désigné.
Orienter	Inviter la personne à garder ses justificatifs et à contacter le bon interlocuteur.

3. Appliquer les bons réflexes en situation :

Écrire un compte rendu utile :
Un bon compte rendu est daté, lisible et factuel. Note les horaires, les lieux, les paroles utiles et les actions réalisées. Évite les jugements comme « agressif » si tu peux décrire concrètement le comportement observé.

Astuce : Rédige ton rapport dès que possible après l'incident, pendant que les détails sont encore frais. Si une information vient d'un témoin, précise-le. Cette distinction évite de présenter une supposition comme un fait observé.

Mini cas concret :
À 16 h 10, dans un hall d'immeuble, un usager signale qu'un panneau d'affichage a été endommagé. Tu sécurises la zone, préviens le responsable, notes les faits observés et recueilles les coordonnées de 2 témoins avec leur accord.

Tu transmets un compte rendu d'une page avant la fin de ton service. La victime conserve les photos et le devis, estimé à 85 euros, pour les communiquer au gestionnaire ou à son assureur. Le livrable attendu est un rapport daté, factuel et signé selon la procédure locale.

Représentation visuelle



Rédaction d'un compte rendu d'incident pour la traçabilité

Les erreurs à éviter :
Ne modifie pas une déclaration pour la rendre plus convaincante et ne collecte pas de données inutiles. Ne partage pas de photos ou de coordonnées en dehors des personnes autorisées. Si tu hésites, demande au responsable quelle procédure suivre avant de transmettre le dossier.

Une réparation amiable ou une indemnisation relève des personnes concernées, des assurances et, si nécessaire, des autorités compétentes. Toi, tu facilites la circulation d'informations exactes et l'orientation de la victime, sans te substituer à ces interlocuteurs.

Ce qu'il faut retenir

La réparation civile vise à compenser un préjudice. Ton rôle consiste à recueillir des faits, appliquer la procédure et orienter la personne, sans décider des responsabilités ni promettre d'indemnisation.

- Rassemble des **preuves utiles** : photos, factures, certificats ou témoignages.
- Rédige un compte rendu **daté et factuel**, en distinguant tes observations des propos rapportés.
- Sécurise la situation, transmets le rapport au responsable et protège les données recueillies.

- Invite la victime à conserver ses justificatifs et à vérifier les démarches et délais applicables.

Une plainte, un signalement ou une démarche auprès de l'assurance ne garantit pas une réparation. Tu facilites un suivi clair et orientes vers les interlocuteurs compétents.

Problèmes de santé publique et prévention

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu étudies les addictions, les maladies infectieuses et les moyens de prévention. Tu apprends à **repérer les risques** et à orienter les usagers vers les structures adaptées.

Ces connaissances sont évaluées dans l'épreuve **Prévention et médiation**, coefficient 4, sans coefficient distinct pour cette matière. Suivant ton statut, tu passes un CCF en dernière année ou un oral final de 30 minutes, appuyé sur 5 fiches professionnelles.

Conseil : Prévois 2 séances de 15 minutes par semaine. Crée des fiches associant un risque, une mesure préventive et une structure d'orientation. Je te conseille de partir d'exemples concrets, comme une demande d'aide concernant l'alcool.

Entraîne-toi à expliquer tes choix simplement. Pour préparer ton dossier, note les situations observées en stage sans identifier les personnes. Évite de réciter uniquement le cours. Demande-toi quelle réponse proposer et comment **rester sans jugement**.

Table des matières

Chapitre 1 : Infections et prévention en santé publique ..... Aller

1. Comprendre les infections et leur transmission ..... Aller
2. Agir pour prévenir les infections ..... Aller

Chapitre 2 : Addictions et troubles psychiques ..... Aller

1. Comprendre les addictions ..... Aller
2. Repérer une souffrance psychique ..... Aller
3. Agir, sécuriser et orienter ..... Aller

Chapitre 3 : Orienter vers les structures sanitaires spécialisées ..... Aller

1. Repérer le besoin et choisir le bon relais ..... Aller
2. Présenter l'orientation avec respect ..... Aller
3. Préparer le passage de relais ..... Aller

Chapitre 1 : Infections et prévention en santé publique

1. Comprendre les infections et leur transmission :

Une infection, c'est quoi ?
Une infection apparaît quand un micro-organisme, comme un virus, une bactérie ou un champignon, entre dans le corps et s'y multiplie. Elle peut provoquer des signes comme de la fièvre, une toux ou des diarrhées. Certaines infections se transmettent facilement, d'autres non.

Les principales voies de transmission :
Pour prévenir une infection, tu dois repérer comment elle peut circuler. Un micro-organisme peut se transmettre par l'air, les mains ou des objets contaminés, certains aliments, le sang ou la piqûre d'un insecte. Les mesures utiles dépendent donc de la situation.

Voie de transmission	Exemple concret	Prévention utile
Air et gouttelettes	Toux dans un lieu fermé	Aérer et suivre les consignes de port du masque
Mains et objets	Poignée de porte touchée par plusieurs personnes	Se laver les mains et nettoyer les surfaces selon le protocole
Aliments ou eau	Repas préparé avec des mains sales	Respecter les règles d'hygiène alimentaire
Piqûre ou sang	Piqûre de moustique ou contact avec du sang	Éviter l'exposition et alerter un professionnel

Exemple de transmission dans un espace d'accueil :
Dans un local fermé, une personne tousse et plusieurs visiteurs attendent près d'elle. Tu peux aérer si c'est possible, rappeler calmement les gestes de prévention et appliquer les consignes de ta structure. Le ministère de la Santé recommande notamment l'aération, l'hygiène des mains et le masque en cas de symptômes respiratoires.

2. Agir pour prévenir les infections :

Les gestes de prévention au quotidien :
Le lavage des mains à l'eau et au savon doit durer environ 30 secondes. Pense à le faire après les toilettes, avant de manger et après avoir toussé dans tes mains. En stage, évite de toucher ton visage et suis les consignes d'hygiène du lieu.

Quand une personne tousse ou éternue, elle peut projeter des gouttelettes. Propose un mouchoir à usage unique, une poubelle et, si la situation le demande, un masque selon

les consignes locales. Aérer régulièrement un espace clos aide aussi à limiter la transmission de certains virus respiratoires.

Ton rôle d'agent de prévention et de médiation :
Tu informes sans faire peur ni poser de diagnostic. Explique les gestes avec des mots simples, respecte la confidentialité et ne stigmatise personne. Si quelqu'un semble très mal, se blesse ou signale une exposition à du sang, alerte ton responsable et applique le protocole prévu.

Pour agir efficacement, observe d'abord la situation, puis transmets des faits précis : lieu, heure, nombre de personnes concernées et actions déjà réalisées. N'invente pas de consigne médicale. En cas de doute, demande conseil à ton responsable ou à un professionnel de santé.

Ta check-list sur le terrain :

- Tu repères la situation et les risques de transmission.
- Tu appliques les consignes d'hygiène de ta structure.
- Tu proposes un mouchoir ou une poubelle si nécessaire.
- Tu aères les lieux quand c'est possible et autorisé.
- Tu alertes ton responsable et transmets des faits précis.

Exemple de mini-cas en accueil :
À 10 h, une personne signale une toux dans une salle d'attente de 12 places. Tu aères si possible, proposes un mouchoir, rappelles les consignes sans désigner la personne et préviens ton responsable. Le livrable attendu est une transmission écrite de 3 éléments : heure, lieu et mesures prises.

Ce qu'il faut retenir

Une infection survient lorsqu'un micro-organisme se multiplie dans le corps. Pour limiter sa propagation, adapte la prévention à sa **voie de transmission**.

- L'air, les mains, les objets, les aliments, le sang ou les piqûres peuvent transmettre des infections.
- Lave-toi les mains, aère les espaces et applique les consignes d'hygiène de ta structure.
- Informe sans diagnostiquer ni stigmatiser, respecte la confidentialité et alerte ton responsable en cas de risque ou de doute.

Observe la situation et transmets des faits précis, comme l'heure, le lieu et les actions réalisées. Suis toujours le protocole prévu.

Chapitre 2 : Addictions et troubles psychiques

1. Comprendre les addictions :

Définition et formes :
Une addiction, c'est une difficulté à contrôler une consommation ou une activité, même quand elle entraîne des problèmes. Elle peut concerner l'alcool, le tabac, les drogues, certains médicaments, les jeux d'argent ou les écrans.

Signes à repérer :
Tu peux remarquer des absences répétées, une fatigue importante, des difficultés financières, un isolement ou des conflits. Ces signes ne prouvent pas une addiction. Observe les faits sans poser de diagnostic ni réduire la personne à sa consommation.

Exemple de repérage :
Dans un hall, une personne revient plusieurs fois très désorientée et dit avoir dépensé son argent dans les jeux. Tu peux lui parler calmement, vérifier si elle a besoin d'aide et proposer un relais, sans la juger.

Repères de terrain :

Ce que tu observes	Ta réponse professionnelle
Une personne semble en difficulté avec l'alcool	Décris les faits et propose un échange à l'écart
Une personne évoque une consommation régulière	Écoute sans pression et propose une orientation spécialisée
Une personne est inconsciente ou en danger immédiat	Alerte les secours et suis les consignes reçues

Le ministère de la Santé rappelle que l'alcool peut avoir des conséquences sur la santé psychique et la vie sociale. En stage, j'ai appris qu'une attitude calme ouvre souvent mieux le dialogue qu'une remarque sèche ou moralisatrice.

2. Repérer une souffrance psychique :

Des situations différentes :
Un trouble psychique peut modifier les émotions, les pensées ou le comportement. L'anxiété, la dépression, les troubles bipolaires et les épisodes psychotiques sont des situations différentes. Seul un professionnel de santé peut établir un diagnostic.

Ce que tu peux observer :
Une personne peut paraître très triste, angoissée, confuse ou inhabituellement agitée. Note ce que tu vois et entends, ainsi que le moment et le contexte. Évite les étiquettes comme « fou » ou « dangereux », elles peuvent blesser et fausser l'analyse.

Exemple de dialogue :
Tu peux dire : « Je vois que tu as l'air très inquiet. Est-ce que tu veux qu'on s'installe dans un endroit plus calme ? » Parle lentement, garde une distance respectueuse et laisse à la personne le temps de répondre.

Cas concret et livrable :
Pendant une permanence de 2 heures, un usager dit ne plus dormir depuis plusieurs nuits et se sentir dépassé. Tu l'écoutes, demandes s'il se sent en danger, puis préviens ton responsable avec son accord, sauf urgence immédiate.

- Consigne le lieu, l'heure et les paroles utiles, sans interprétation.
- Transmets l'information au responsable selon la procédure de ta structure.
- Livrable attendu : une fiche de transmission factuelle, datée et limitée aux informations nécessaires.

La Haute Autorité de santé insiste sur l'importance du repérage et de la coordination entre professionnels. Ton rôle est d'observer, d'écouter et de transmettre, pas de soigner ni d'annoncer un diagnostic.

3. Agir, sécuriser et orienter :

Une méthode simple :
Commence par protéger la personne et les personnes présentes. Parle avec des phrases courtes, présente-toi et explique ce que tu fais. Ne touche pas la personne sans nécessité, ne la bloque pas et ne promets pas le secret si sa sécurité est menacée.

Quand il faut alerter ?
Si la personne est inconsciente, très désorientée, blessée ou menace de se faire du mal, ne reste pas seul. Appelle le 15 ou le 112 en cas d'urgence médicale, puis suis les consignes. Si tu crains un passage à l'acte suicidaire imminent, alerte sans attendre.

Check-list avant de transmettre :

À vérifier	À faire
Sécurité	Éloigne les dangers accessibles et demande du renfort
Urgence	Appelle les secours si la situation l'exige
Échange	Parle calmement et écoute sans interrompre
Transmission	Note les faits utiles et préviens le responsable
Orientation	Propose un relais adapté, sans imposer un suivi

Les relais possibles :

Selon la situation, tu peux proposer un médecin, un service social ou une structure spécialisée en addictologie. En France, Drogues Info Service répond au 0 800 23 13 13. Respecte les règles de confidentialité de ta structure et partage seulement les informations nécessaires.

Astuce de terrain :
Après un échange difficile, prends quelques minutes pour faire une transmission avec ton équipe. Une erreur fréquente consiste à vouloir régler seul toute la situation. Demander du renfort protège la personne, le public et toi-même.

Ce qu'il faut retenir

Face à une addiction ou une souffrance psychique, ton rôle est d'observer et d'accompagner sans diagnostiquer ni juger.

- Décris les faits et écoute avec **calme et respect**, sans étiqueter la personne.
- Protège les personnes présentes et alerte les secours en cas de **danger immédiat**.
- Transmets les informations utiles de manière factuelle et propose une **orientation adaptée**.

Ne gère pas seul une situation difficile : sollicite ton équipe et respecte les règles de confidentialité.

Chapitre 3 : Orienter vers les structures sanitaires spécialisées

1. Repérer le besoin et choisir le bon relais :

Ton rôle sur le terrain :
Comme agent de prévention et de médiation, tu ne poses pas de diagnostic et tu ne remplaces pas un professionnel de santé. Ton rôle est d'accueillir la personne, d'écouter ce qu'elle exprime et de l'aider à trouver le relais adapté, sans la juger.

Évaluer la situation :
Commence par vérifier si la personne est en danger immédiat. Si elle a du mal à respirer, perd connaissance ou risque de se blesser, appelle les secours au 15 ou au 112. Ne la laisse pas seule et suis les consignes de l'opérateur.

Choisir une structure :
Hors urgence, le besoin exprimé aide à proposer une première piste. Le médecin généraliste peut orienter vers un spécialiste. Un CMP accueille pour des soins en santé mentale, un CSAPA accompagne les personnes concernées par une addiction, et une PASS aide les personnes en situation de précarité à accéder aux soins. Les services et modalités varient selon le territoire.

Besoin exprimé	Relais à envisager	Ton premier geste
Danger immédiat	Services d'urgence	Appeler le 15 ou le 112
Souffrance psychique	CMP ou autre relais adapté	Écouter et proposer un contact
Difficulté liée à une addiction	CSAPA ou consultation jeunes consommateurs	Demander si la personne souhaite être accompagnée
Accès aux soins compliqué par la précarité	PASS	Aider à repérer la PASS de proximité

2. Présenter l'orientation avec respect :

Expliquer sans imposer :
Dis simplement pourquoi tu proposes cette piste et laisse la personne décider, sauf situation d'urgence qui nécessite l'intervention des secours. Évite les phrases qui font peur ou culpabilisent. Une orientation fonctionne mieux quand la personne comprend l'étape suivante et garde sa place dans la décision.

Rendre la démarche concrète :
Si la personne est d'accord, aide-la à trouver le nom de la structure, son adresse et son numéro. Vérifie les horaires et les conditions d'accueil auprès d'une source fiable, car ils peuvent changer. Ne promets jamais qu'un rendez-vous sera obtenu rapidement.

Protéger la confidentialité :
Parle à l'écart des autres si possible. Ne demande que les informations utiles à l'orientation et ne les transmets pas sans motif professionnel clair. Si tu travailles en équipe, partage uniquement ce qui est nécessaire, en respectant les règles de ta structure.

Exemple de relais vers un CSAPA :
Une personne te dit qu'elle souhaite parler de sa consommation d'alcool. Tu l'écoutes quelques minutes, tu lui demandes si elle veut être accompagnée pour chercher un CSAPA, puis vous repérez ensemble un contact local. Le livrable attendu est une fiche d'orientation avec le nom de la structure et la prochaine démarche choisie.

3. Préparer le passage de relais :

La bonne posture :
Reste calme, parle avec des mots simples et vérifie que la personne a compris. Ne donne pas de conseil médical et ne fais pas de promesse à la place des soignants. Sur le terrain, j'ai souvent vu qu'une adresse écrite et une étape claire rassurent davantage qu'une longue explication.

Mini cas concret :
Lors d'une permanence, une personne sans médecin traitant dit qu'elle renonce à consulter faute de ressources. En 10 minutes, tu l'écoutes, demandes son accord pour chercher une PASS, puis notes le lieu et le numéro à vérifier avec elle. Le résultat attendu est une orientation comprise, pas un soin garanti.

Check-list avant de terminer :

- Écoute la demande sans interrompre ni juger.
- Vérifie s'il existe un danger immédiat.
- Propose une structure adaptée, sans poser de diagnostic.
- Demande l'accord de la personne avant de l'aider dans la démarche.
- Note une prochaine étape concrète et vérifie que la personne l'a comprise.

La PASS est notamment prévue pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et les orienter vers les ressources adaptées.

Ce qu'il faut retenir

Ton rôle est d'écouter et d'orienter, sans poser de diagnostic ni remplacer un professionnel de santé.

- En cas de **danger immédiat**, appelle le 15 ou le 112, reste auprès de la personne et suis les consignes.

- Selon le besoin, propose un médecin généraliste, un CMP, un CSAPA ou une PASS.
- Explique la démarche sans l'imposer, demande l'accord de la personne et vérifie les informations pratiques.
- Protège la **confidentialité** et définis une prochaine étape claire, comprise par la personne.

Une **orientation adaptée** respecte le choix de la personne et facilite son accès aux soins, sans promettre de prise en charge ni de rendez-vous.

Techniques professionnelles

Présentation de la matière : En CAP APM (Agent de prévention et de médiation), tu apprends à accueillir les usagers, prévenir les conflits et sécuriser les espaces. Les **Techniques professionnelles** développent aussi ton écoute, ton observation et ta capacité à transmettre des informations.

Cette matière prépare plusieurs épreuves, notamment **Prévention et médiation**, coefficient 4. L'évaluation se déroule en contrôle en cours de formation (CCF) dans les établissements habilités, ou à l'examen final avec un **oral de 30 minutes** pour les candidats concernés.

Conseil : Je te conseille de consacrer **20 minutes par semaine** à une situation concrète, comme un désaccord entre usagers. Entraîne-toi à écouter chaque personne, reformuler sa demande et proposer une réponse adaptée, sans prendre parti.

Après chaque stage, note les faits observés, ton intervention et son résultat. Pour progresser, explique tes choix à un camarade. Ne cherche pas une réponse parfaite, privilégie une démarche claire et demande un retour à ton enseignant.

Table des matières

Chapitre 1 : Accueil, médiation et animation auprès des publics ..... Aller

1. Accueillir et orienter les publics ..... Aller
2. Mener une médiation et animer ..... Aller

Chapitre 2 : Accompagner les usagers et faciliter leur mobilité ..... Aller

1. Écouter et accompagner les usagers ..... Aller
2. Faciliter les déplacements ..... Aller

Chapitre 3 : Prévenir les risques et sécuriser les personnes ..... Aller

1. Repérer les risques sur le terrain ..... Aller
2. Agir pour protéger les personnes ..... Aller
3. Sécuriser les lieux et transmettre ..... Aller

Chapitre 4 : Préserver le cadre de vie et le patrimoine ..... Aller

1. Repérer les atteintes au cadre de vie ..... Aller
2. Agir et transmettre sur le terrain ..... Aller

Chapitre 5 : Organiser, transmettre et évaluer son activité ..... Aller

1. Organiser ton activité ..... Aller
2. Transmettre les informations utiles ..... Aller
3. Évaluer ton activité ..... Aller

Chapitre 1 : Accueil, médiation et animation auprès des publics

1. Accueillir et orienter les publics :

Le premier contact :
Quand tu accueilles une personne, ta façon de parler et ton attitude donnent le ton. Dis bonjour, présente-toi simplement et reste disponible. Même si tu es pressé, prends quelques secondes pour écouter sa demande sans l'interrompre.

Écouter et orienter :
Pose des questions courtes pour comprendre le besoin, puis vérifie que tu as bien compris. Donne une information claire ou indique le bon service. Si tu ne connais pas la réponse, ne l'invente pas, cherche un collègue ou une source fiable.

- Garde une voix calme et un langage simple.
- Respecte la confidentialité, surtout quand la demande est personnelle.
- Explique où aller et, si possible, comment s'y rendre.
- Ne promets pas une solution que tu ne peux pas garantir.

Exemple d'accueil :
À l'entrée d'un centre social, une personne cherche l'atelier d'aide aux démarches. Tu la salues, tu vérifies le nom de l'atelier, puis tu lui indiques la salle 3 au premier étage. Tu peux lui proposer de l'accompagner si elle ne connaît pas les lieux.

Repères pratiques :
Sur le terrain, j'ai appris qu'une orientation précise évite bien des allers-retours. Avant ta prise de poste, repère les salles, les horaires et les personnes à contacter. Si tu transmets une demande, note seulement les informations utiles et autorisées.

Situation	Ce que tu fais
La personne connaît sa demande	Tu écoutes et tu l'orientes vers le bon service.
La demande est floue	Tu poses quelques questions et tu reformules.
Tu ne connais pas la réponse	Tu vérifies auprès d'un collègue ou du service concerné.

2. Mener une médiation et animer :

Prévenir et apaiser :
La médiation aide des personnes à se parler et à chercher une solution acceptable. Tu ne prends pas parti et tu ne décides pas à leur place. Commence par calmer l'échange, écouter chaque personne et rappeler les règles de respect.

Conduire un échange :
Si la tension monte, garde une distance adaptée et parle lentement. Laisse chacun expliquer son point de vue sans insultes ni menaces. Reformule les faits, puis aide les personnes à trouver une prochaine étape réaliste. Si la situation devient dangereuse, éloigne-toi et alerte ton responsable.

Exemple de médiation :
Dans un hall, 2 usagers se disputent au sujet d'une place assise. Tu les invites à parler chacun leur tour, puis tu reformules leur désaccord. Ils acceptent finalement d'utiliser les places à tour de rôle. Tu informes ton responsable si l'incident doit être suivi.

Préparer une animation :
Une animation crée un moment collectif et encourage la participation. Prévois un objectif simple, une durée, du matériel et une consigne facile à comprendre. Pense aussi à adapter l'activité à l'âge, aux capacités et au nombre de participants.



Animation de jeux pour renforcer la cohésion sociale

Mini cas concret d'animation :
Tu organises un jeu coopératif pour 8 jeunes, pendant 20 minutes, dans une salle de quartier. Tu présentes la règle en 2 minutes, répartis le groupe en équipes et surveilles les échanges. Le résultat attendu est une participation de chacun, sans mise à l'écart. Livrable attendu : une fiche d'animation d'une page avec l'objectif, le déroulé, le matériel et un bilan de 3 lignes.

Ta check-list de terrain :

Avant une médiation ou une animation, prends un instant pour vérifier ces 5 points. Cette petite routine m'a souvent évité d'improviser au mauvais moment et t'aide à travailler en sécurité, avec un cadre clair pour tout le monde.

- Je vérifie le lieu, les horaires et le matériel nécessaire.
- Je présente mon rôle et les règles avec des mots simples.
- J'écoute sans couper la parole et je reste neutre.
- Je surveille la sécurité et je demande du renfort si besoin.
- Je transmets les informations utiles à mon responsable.

Ce qu'il faut retenir

Un accueil de qualité repose sur l'écoute, une orientation claire et le respect de la confidentialité. En médiation, tu restes neutre et tu aides chacun à dialoguer. Pour animer, tu prépares une activité adaptée au public.

- Adopte une **attitude calme et disponible**, puis vérifie que tu as compris la demande.
- Si tu ignores une réponse, vérifie-la auprès d'un collègue ou du service concerné.
- En médiation, écoute chaque personne, rappelle les règles et alerte ton responsable si la situation devient dangereuse.
- Pour une animation, définis un objectif, le déroulé, le matériel et les consignes.

Prépare-toi en repérant les lieux et les contacts utiles. La sécurité, l'écoute et un cadre clair favorisent des échanges respectueux et la participation de tous.

Chapitre 2 : Accompagner les usagers et faciliter leur mobilité

1. Écouter et accompagner les usagers :

Repérer le besoin :
Quand une personne te sollicite, commence par l'écouter sans tirer de conclusion trop vite. Demande-lui ce qu'elle cherche et ce qui lui pose problème. Une demande précise t'aide à proposer une aide adaptée, sans faire les choses à sa place.

Adopter la bonne posture :
Présente-toi, parle calmement et utilise des mots simples. Reste attentif à la situation de la personne, sans jugement. Respecte son intimité et ne demande que les informations utiles. Si tu ne connais pas la réponse, ne l'invente pas, oriente-la vers le bon interlocuteur.

Préserver l'autonomie :
Accompagner, ce n'est pas décider pour l'usager. Propose des choix et vérifie qu'il a compris les informations. Demande son accord avant de l'aider physiquement ou de transmettre une information. Cette attention évite les malentendus et renforce la confiance.

Exemple d'accueil :
Une personne cherche un guichet dans une gare. Tu lui demandes sa destination, puis tu lui indiques le chemin avec des repères simples. Si elle le souhaite, tu l'accompagnes jusqu'au panneau. Tu vérifies ensuite qu'elle sait où aller.

2. Faciliter les déplacements :

Préparer un itinéraire accessible :
Pour aider une personne à se déplacer, repère son point de départ, sa destination et les obstacles possibles. Pense aux escaliers, aux ascenseurs, aux travaux, à l'affluence et à la signalétique. Un trajet clair et réaliste limite le stress et les détours.

À vérifier	Question utile
Destination	Où veux-tu aller exactement ?
Accessibilité	Y a-t-il des marches ou un ascenseur en panne ?
Durée	Combien de temps faut-il prévoir ?
Compréhension	La personne sait-elle où se diriger ensuite ?

Tenir compte des situations particulières :
Une personne âgée, en situation de handicap, chargée de bagages ou peu à l'aise avec le français peut avoir besoin d'un accompagnement différent. Adresse-toi directement à

elle, demande ce qui lui serait utile et évite de toucher son fauteuil ou ses affaires sans son accord.

Check-list sur le terrain :

- Demande à la personne où elle veut se rendre.
- Vérifie que le trajet est praticable et adapté.
- Explique les étapes avec des repères faciles à reconnaître.
- Propose ton aide sans l'imposer.
- Confirme que la personne sait comment poursuivre son chemin.

Mini cas pratique :
À l'entrée d'un équipement public, une usagère avec une poussette cherche une salle située à l'étage. Tu vérifies que l'ascenseur fonctionne, puis tu lui indiques le chemin, qui prend environ 5 minutes. Tu confirmes son accord avant de l'accompagner.

Résultat attendu : l'usagère rejoint la salle par un trajet accessible et sait retrouver la sortie. Livrable attendu : une fiche de suivi de 3 lignes indiquant la demande, l'itinéraire proposé et l'issue de l'accompagnement.

Astuce de terrain :
Évite de donner 5 indications d'un seul coup. Donne une étape, puis vérifie que la personne l'a comprise. En stage, j'ai vu qu'un repère concret, comme « après le grand panneau bleu », aide souvent davantage qu'une longue explication.

Ce qu'il faut retenir

Pour accompagner un usager, écoute sa demande sans jugement et propose une aide qui respecte son **autonomie et son accord**.

- Présente-toi, parle clairement et protège son intimité.
- Vérifie la destination, l'accessibilité et la durée du trajet.
- Donne des indications simples, étape par étape, puis vérifie qu'elles sont comprises.
- Adapte ton aide à la situation et ne touche ni la personne ni ses affaires sans permission.

Un **itinéraire accessible** et des repères concrets limitent le stress. Si tu ne sais pas répondre, oriente la personne vers le bon interlocuteur.

Chapitre 3 : Prévenir les risques et sécuriser les personnes

1. Repérer les risques sur le terrain :

Observer avant d'agir :
Avant une intervention, prends quelques secondes pour regarder autour de toi. Repère les dangers possibles, les personnes présentes, les sorties et les obstacles. Une observation calme t'aide à prévenir un incident sans mettre en danger le public ni toi-même.

Risques à repérer :
Un risque peut venir du lieu, d'un équipement ou d'un comportement. Note ce que tu observes de façon précise, sans exagérer ni accuser quelqu'un. Cette méthode aide ton équipe à choisir une réponse adaptée et à transmettre des faits utiles.

- Un sol mouillé ou un passage encombré.
- Un groupe qui se presse près d'une entrée.
- Une personne désorientée, blessée ou en détresse.
- Un objet abandonné ou un équipement endommagé.

Évaluer la situation :
Demande-toi ce qui peut arriver, qui pourrait être touché et si le danger est immédiat. Garde une distance raisonnable et ne manipule pas un objet suspect. Si le risque dépasse tes missions ou tes compétences, préviens ton responsable et les services adaptés.

Situation repérée	Première réponse
Sol glissant	Éloigner le public et signaler le danger
Personne blessée	Protéger la zone et alerter les secours
Objet suspect	Ne pas toucher, prévenir le responsable

Astuce de terrain :
Quand tu signales un danger, donne un lieu précis et décris ce que tu vois. Dire « près de la porte principale, le sol est mouillé sur environ 2 mètres » est plus utile que dire « il y a un problème quelque part ».

2. Agir pour protéger les personnes :

Adopter une conduite sûre :
Ta priorité est de protéger les personnes, sans te mettre en danger. Parle avec calme, garde une issue libre et évite les gestes brusques. Ne joue pas au héros. Si la situation devient violente ou incontrôlable, éloigne-toi et demande du renfort.

Prévenir et alerter :

Transmets rapidement les informations utiles à ton responsable ou aux secours. En France, le 15 permet de joindre le Samu, le 17 la police ou la gendarmerie, le 18 les pompiers et le 112 le numéro d'urgence européen.

Quand tu appelles, indique ton nom, le lieu exact, ce qui s'est passé, le nombre de personnes concernées et les dangers présents. Réponds aux questions et ne raccroche pas avant que ton interlocuteur te le dise.

Checklist avant et pendant une intervention :

- Repère les sorties et les dangers autour de toi.
- Garde une distance adaptée et une posture calme.
- Préviens ton responsable dès que la situation l'exige.
- Donne aux secours le lieu, les faits et le nombre de personnes touchées.
- Note ensuite les faits et les actions réalisées.

Exemple d'intervention auprès d'une personne blessée :
Dans un hall, une personne chute et se plaint de la cheville. Tu demandes à un collègue de prévenir le responsable, tu éloignes les passants sur environ 3 mètres et tu ne déplaces pas la personne. Tu alertes les secours si nécessaire, puis tu transmets les faits observés. Le livrable attendu est un compte rendu daté indiquant le lieu, l'heure, les témoins et les actions menées.

3. Sécuriser les lieux et transmettre :

Mettre la zone en sécurité :
Selon les consignes de ton site, tu peux guider le public vers un passage sûr, empêcher l'accès à une zone dangereuse ou demander de l'aide. Ne bloque jamais une sortie de secours. Lors d'une évacuation, suis les consignes prévues et laisse les secours intervenir.

Rendre compte avec des faits :
Après l'intervention, rédige un compte rendu clair et chronologique. Sépare ce que tu as vu de ce qu'on t'a raconté. Évite les jugements comme « personne agressive » si tu peux décrire les gestes ou les paroles observés.

Mini cas concret :
À la sortie d'un équipement, tu remarques une file qui déborde sur un escalier. Tu préviens ton responsable, demandes à un collègue de guider les personnes vers un espace dégagé et tu gardes l'accès libre aux secours. En 5 minutes, l'escalier est dégagé et la file est réorganisée. Le livrable attendu est une fiche d'incident avec l'heure, le lieu, le risque, les actions et le résultat.

Retour d'expérience :
En stage, on peut vouloir résoudre trop vite un problème et oublier de prévenir l'équipe. Pourtant, une information transmise tôt évite souvent qu'un petit danger s'aggrave. Après chaque intervention, vérifie que ton responsable a bien reçu ton compte rendu.

Ce qu'il faut retenir

Avant d'agir, observe les lieux, repère les dangers et évalue qui pourrait être touché. Ta priorité est la **sécurité des personnes**, sans te mettre en danger.

- Garde une distance adaptée, reste calme et ne manipule pas d'objet suspect.
- Alerte ton responsable ou les secours en donnant le lieu exact, les faits et le nombre de personnes concernées.
- Sécurise la zone sans bloquer les sorties de secours, puis rédige un compte rendu factuel et chronologique.

Transmets rapidement les informations utiles et distingue **faits observés** et propos rapportés. Un compte rendu précis aide l'équipe à prévenir les incidents et à améliorer ses interventions.

Chapitre 4 : Préserver le cadre de vie et le patrimoine

1. Repérer les atteintes au cadre de vie :

Pourquoi c'est important ?
Dans ton métier, tu contribues à garder les espaces collectifs propres, accessibles et agréables. Un cadre de vie dégradé peut gêner les habitants, créer des tensions ou entraîner des risques. Ton rôle est d'observer, d'agir dans tes limites et de transmettre les bonnes informations.

Ce que tu peux repérer :
Sur le terrain, regarde l'état des lieux et la façon dont ils sont utilisés. Repère les déchets, les dégradations, les dépôts sauvages, les nuisances et les obstacles qui empêchent de circuler en sécurité.

- Un sac-poubelle abandonné ou des déchets au sol.
- Un banc, un éclairage ou un panneau endommagé.
- Un passage bloqué pour les piétons ou les personnes à mobilité réduite.
- Des nuisances répétées qui perturbent les riverains.

Observer sans accuser :
Décris des faits précis, sans supposer qui est responsable ni pourquoi. Note le lieu, l'heure, la nature du problème et ses conséquences. Cette méthode évite les jugements hâtifs et aide ton équipe à choisir une réponse adaptée.

Exemple d'observation :
À 14 h 20, tu constates que 3 sacs sont déposés devant l'entrée d'un immeuble. Ils réduisent le passage. Tu préviens ton responsable et transmets le lieu, l'heure et le risque observé, sans accuser un habitant.

2. Agir et transmettre sur le terrain :

Adopter la bonne attitude :
Tu peux rappeler calmement une règle, proposer une solution ou orienter une personne vers le bon service. Garde une distance adaptée, parle clairement et écoute la réponse. Ne te mets pas en danger et ne cherche pas à régler seul une situation qui dépasse ta mission.

Protéger le patrimoine :
Le patrimoine comprend les bâtiments, les équipements, les monuments et les espaces qui ont une valeur collective ou historique. Évite toute manipulation risquée. En cas de dégradation, protège la zone si tu peux le faire sans danger, puis alerte ton responsable selon les consignes du site.

La transmission utile :

Un bon signalement est court, clair et vérifiable. Indique le lieu exact, l'heure, ce que tu as observé, les personnes ou équipements concernés et les actions déjà réalisées. Une transmission précise évite les déplacements inutiles et facilite le suivi.

À vérifier	Action professionnelle
Le lieu et l'heure	Note une adresse, un repère précis et l'heure du constat.
Le problème observé	Décris des faits, sans interpréter les intentions.
Le risque immédiat	Éloigne les personnes si nécessaire et alerte selon les consignes.
La suite à donner	Transmets l'information à ton responsable ou au service compétent.

Exemple de mini cas concret :
À 10 h, pendant une ronde de 30 minutes dans un square, tu repères un panneau patrimonial fissuré et des morceaux au sol. Tu éloignes les passants sans toucher aux débris, puis tu alertes ton responsable avec le lieu, l'heure et une description. Résultat attendu : la zone est signalée et le service compétent peut intervenir. Livrable attendu : une fiche de signalement remplie le jour même.

Ta check-list de terrain :

- Observe l'état du lieu et repère les risques immédiats.
- Décris les faits sans accuser ni exagérer.
- Échange avec calme et respecte les consignes de ton site.
- Ne touche pas à un équipement ou à un objet dangereux.
- Transmets rapidement les informations utiles à ton responsable.

Ce qu'il faut retenir

Tu contribues à préserver des espaces collectifs propres, accessibles et sûrs. Repère les dégradations, déchets, nuisances et obstacles en décrivant uniquement des faits vérifiables.

- Note le lieu, l'heure, le problème et ses conséquences, sans accuser personne.
- Adopte une **attitude calme et prudente** : rappelle une règle ou oriente vers le bon service, sans te mettre en danger.
- En cas de risque ou de dégradation du patrimoine, protège la zone si possible sans danger et alerte ton responsable.

- Transmets un **signalement clair et précis**, en indiquant aussi les actions déjà réalisées.

Une observation objective et une transmission rapide facilitent le suivi et l'intervention du service compétent.

Chapitre 5 : Organiser, transmettre et évaluer son activité

1. Organiser ton activité :

Préparer ta journée :
Avant de commencer, repère les consignes, les lieux à surveiller et les personnes à contacter. Vérifie aussi ton matériel, par exemple ton téléphone professionnel, ton carnet et ton stylo. Une préparation de 5 minutes peut t'éviter de perdre du temps ensuite.

Choisir les priorités :
Tu ne peux pas toujours tout faire en même temps. Commence par ce qui touche à la sécurité ou demande une intervention rapide. Ensuite, organise les tâches selon leur importance et le temps disponible. Si une situation change, adapte ton planning et préviens ton responsable.

Exemple d'organisation d'une ronde :
Tu dois surveiller 3 halls entre 14 h et 16 h. Tu prévois un passage dans chaque hall toutes les 30 minutes, tout en gardant du temps pour accueillir les habitants et répondre aux imprévus. Ton livrable est un planning de ronde avec les horaires et les observations utiles.

2. Transmettre les informations utiles :

Choisir le bon support :
Tu peux transmettre une information à l'oral pour une urgence, puis la noter dans le cahier de liaison ou le logiciel prévu. Un message écrit doit être lisible, daté et factuel. Respecte les règles de ton service et ne partage pas d'informations confidentielles avec des personnes non autorisées.

Rédiger un compte rendu factuel :
Note ce que tu as vu ou entendu, sans jugement ni supposition. Indique la date, l'heure, le lieu, les faits et les actions réalisées. Évite les formulations vagues comme « personne bizarre ». Décris plutôt les comportements observés et ce que tu as fait ensuite.

Exemple de transmission à l'équipe :
À 15 h 20, dans le hall B, tu constates qu'une ampoule est cassée au-dessus de l'entrée. Tu sécurises la zone sans toucher aux débris et tu préviens le responsable. Ton livrable est une note datée dans le cahier de liaison, avec le lieu et l'action menée.

Information à transmettre	À vérifier avant l'envoi
Date, heure et lieu	Les repères sont-ils précis ?
Faits observés	Ai-je évité les jugements ?
Action réalisée	Ai-je indiqué qui a été prévenu ?

Suite à donner	L'équipe sait-elle quoi faire ?

3. Évaluer ton activité :

Vérifier les résultats :
Après une action, compare ce qui était prévu avec ce qui a réellement été fait. Tu peux regarder le nombre de passages effectués, les demandes reçues et les suites données. Ces repères t'aident à voir ce qui fonctionne, sans réduire ton travail à des chiffres.

Repérer les améliorations possibles :
Demande-toi ce qui a aidé, ce qui a freiné l'action et ce que tu peux changer la prochaine fois. Parle des difficultés à ton responsable ou à l'équipe. Une évaluation sert à progresser, pas à cacher une erreur ou à rejeter la faute sur quelqu'un.

Check-list de fin de service :

- J'ai terminé ou signalé les tâches prévues.
- J'ai transmis les faits importants à la bonne personne.
- J'ai daté et relu mes écrits avant de les transmettre.
- J'ai vérifié le matériel et signalé un problème.
- J'ai noté une difficulté ou une amélioration à proposer.

Exemple de bilan après une action :
Tu as effectué 4 rondes prévues sur 4 pendant ton service de 2 heures. Tu as aussi signalé une ampoule cassée et transmis l'information à l'équipe. En bilan, tu notes que le passage du milieu a été retardé de 10 minutes par un échange avec un habitant. Ton livrable est un bilan court avec les résultats et une piste d'amélioration.

Ce qu'il faut retenir

Prépare ta journée, hiérarchise les tâches selon l'urgence et adapte ton planning si nécessaire.

- Transmets les informations par le support adapté, en respectant la confidentialité.
- Rédige des comptes rendus **datés et factuels**, en précisant le lieu, les faits observés et les actions menées.
- Compare les résultats aux objectifs et repère des pistes d'amélioration avec ton équipe.

Une organisation rigoureuse et une **transmission claire** facilitent le suivi de ton activité et t'aident à progresser.

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.