

## EP3 : Communication et Organisation

A partir des documents ci-joints, vous devez :

- 1°) Identifier les problèmes rencontrés
- 2°) Les classer par ordre d'urgence et les analyser (réalité et importance des problèmes)
- 3°) Expliquer votre intervention en précisant les moyens utilisés et qui seront vos interlocuteurs
- 4°) Proposer des solutions pour améliorer la situation

**(Pièces jointes : Annexes 1, 2 et 3)**

<b>C.A.P.</b>	<b>Spécialité : Agent de Prévention et de Médiation</b> Code Spécialité : 50 340 02	Durée : 2 h	Session 2000
Épreuve : <b>EP3 – Communication et Organisation</b> N° Sujet : 00 – 202		Coefficient: 5	Folio 1 / 4

# EP3 : Communication et Organisation

## Sujet Annexe 1

Comité de quartier  
des Blancs Manteaux

18 février 2000

### Compte rendu de la réunion du 16 février 2000

M le Maire remercie à nouveau le comité des fêtes pour l'organisation de la fête de Noël pour les Personnes Âgées.

#### Vie du quartier :

De nombreux riverains de la rue des fleurs nous ont écrit pour nous signaler un certain nombre de problèmes engendrés par des stationnements sauvages (voir courriers en annexe).

Ces stationnements gênent les commerçants car les voitures sont devant les vitrines, les éventuels clients éprouvent des difficultés à pénétrer dans les magasins.

Les passants sont obligés de descendre du trottoir et de longer la chaussée, ce qui s'avère dangereux.

Les bus et les camions sont également gênés pour circuler, ce qui entraîne des embouteillages.

Une ambulance est d'ailleurs restée bloquée 15 mn.

Ces faits entraînent également de fréquentes disputes entre conducteurs et commerçants, et leur répétition nuit à la tranquillité du quartier des Blancs Manteaux.

Il serait donc souhaitable d'en faire part aux agents de médiation pour enrayer au plus vite ces problèmes.

## EP3 : Communication et Organisation

### Sujet      Annexe 2

Madame Naclin  
86 rue des fleurs  
59500 Douai

le 14 janvier 2000

Monsieur le Maire,

Je me permets d'attirer votre attention sur des faits plus que gênants qui perturbent notre rue des fleurs.

En effet, depuis plusieurs semaines, des voitures stationnent en permanence sur les trottoirs, en particulier entre les n°s 36 et 100. Ces voitures gênent le passage des piétons et surtout les jeunes mères (dont je fais partie) qui sont obligées de descendre leur poussette sur la chaussée.

C'est dangereux et inadmissible !

Je vous demande donc d'intervenir au plus vite avant l'accident.

Recevez, Monsieur le Maire, mes sincères salutations.

C. Naclin

## EP3 : Communication et Organisation

### Sujet      Annexe 3

Madame Nuche  
40 rue des fleurs  
59500 Douai

Le 20 janvier 2000

Monsieur,

La rue des fleurs est devenue un parking sauvage.

J'ai 72 ans et suis handicapée. Je ne peux plus sortir de ma maison car je ne peux plus circuler à cause des voitures.

C'est honteux !

Une ambulance n'a pas pu venir chercher ma voisine Germaine, tombée dans sa cave. Elle a 75 ans et l'ambulance était en retard, elle avait un bras cassé. Et si elle avait eu une crise cardiaque ?

Faut faire quelque chose, Monsieur le Maire.  
Merci

Mme Nuche