



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

# CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION

## **EP 1 : Accueil, information et accompagnement**

### **Présentation de la situation :**

Vous êtes agent de prévention, recruté par l'association « partenaires pour la ville » à Saint-Denis (93). Vous êtes actuellement en poste à la station de métro de la ligne 13 Saint Denis Université, situé à proximité de l'association.

Vous êtes abordé par Mme TOURE qui veut obtenir une carte intégrale, afin de se rendre sur son lieu de travail. Elle a en sa possession le formulaire de demande de carte intégrale et vous informe qu'elle ne sait ni lire, ni écrire.

Vous l'accompagnez au local de l'association.

Elle vous signale également qu'elle doit se rendre aujourd'hui à la gare de LYON à Paris où elle doit accueillir son mari qui rentre de voyage, mais ignore l'itinéraire à suivre depuis la station de métro Saint Denis Université.

### **Avant de répondre aux questions, lire attentivement les annexes du dossier.**

### **Questions :**

1. Compléter l'annexe 2 et la présenter au jury
2. indiquer à Mme TOURE lors d'une situation simulée le trajet à suivre pour se rendre à la gare de LYON.
3. Vous présenterez également lors de la situation simulée les dispositifs d'insertion sociale permettant à Mme TOURE d'apprendre la langue française.

### **Composition du dossier :**

Annexe 1 : présentation de l'association « partenaires pour la ville ».

Annexe 2 : formulaire de demande de carte intégrale.

Annexe 3 : plan des transports de Paris.

Annexe 4 : présentation de Mme TOURE

Annexe 5 : Tableau des tarifs de la carte intégrale

Durée totale de l'épreuve : 1h30

Temps de préparation : 1h15

Exposé : 15 mn.

CAP spécialité : Agent de Prévention et de Médiation Code spécialité : 50 340 02	Durée 1h30	Session Juin 2008
Epreuve : EP1-Accueil, information et Accompagnement Sujet n° :	Coefficient 5	Folio 1/6

## Annexe 1 : présentation de l'association « partenaires pour la ville ».

### Partenaires pour la ville à Saint-Denis : La médiation au service des services publics...

Partenaires pour la ville à Saint-Denis est une association créée en juillet 1997. Elle regroupe, au sein de son conseil d'administration, la ville de Saint-Denis, l'université Paris-8, la RATP, la SNCF, EDF-GDF, l'OPHLM, l'Éducation nationale.

L'association est née des difficultés croissantes que rencontraient les entreprises, les organismes publics et les services municipaux dans la mise en oeuvre de leurs missions. Pour ce faire, l'association a mis en place des équipes d'agents de proximité sous statut emploi-jeune assurant une régulation, une animation et une médiation de proximité sur le territoire de Saint-Denis.

L'association a quatre objets :

- animer et gérer des espaces urbains,
- organiser la gestion et le développement des services de proximité dans les domaines de la tranquillité urbaine, de la maintenance et de la propreté, des nouveaux services à la personne et de l'information sur les services publics,
- élaborer et mettre en oeuvre des projets partenariaux reposant sur la fédération des besoins communs à différents acteurs urbains (tranquillité, accueil, information...) et sur la mutualisation des moyens (temps et financements partagés),
- recruter, encadrer et assurer la formation et l'accès à une qualification professionnelle de jeunes salariés sous statut emploi-jeune.

L'action de l'association s'inscrit sur une échelle territoriale et dans un cadre partenarial.

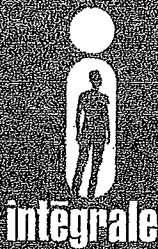
Le dispositif « nouveaux services-nouveaux emplois » a permis le recrutement de jeunes salariés. En décembre 1999, 51 agents de proximité et de prévention y travaillent. En 2001, l'association compte 72 salariés (39 hommes et 33 femmes), dont 6 techniciens et 2 cadres. La majorité des agents de proximité ont été recrutés avec une qualification de niveau V bis et V, ont entre 24 et 27 ans en moyenne et sont domiciliés en Seine-Saint-Denis.

Cinq dispositifs d'intervention incluant les partenaires fondateurs de l'association ont été initiés sur la ville de Saint-Denis. Ils ont pour objet :

- l'amélioration de l'ambiance sur le réseau d'autobus de la ville, avec notamment la régulation des entrées et sorties des collèges ;
- l'animation et l'accueil dans le quartier de la gare ;
- l'animation et l'accueil dans l'espace Université Paris-8 – ligne 13 (en particulier les trois dernières stations du métro) et le quartier Allende ;
- des activités de médiation et de veille technique et sociale au sein d'un quartier d'habitat social (Floral-Saussaie-Courtille). Ce dispositif particulier a vu le jour en novembre 1998 en collaboration avec deux bailleurs. Les agents y assurent également les sorties d'école et collaborent aux missions de soutien scolaire développées sur le quartier ;
- le conseil aux habitants sur la maîtrise de la consommation d'eau et d'énergie et sur les risques sanitaires engendrés par les installations vétustes.

**Partenaires pour la ville à Saint-Denis**  
2, rue des Moulins-Gémeaux  
93200 Saint-Denis

CAP spécialité : Agent de Prévention et de Médiation Code spécialité : 50 340 02	Durée 1h30	Session Juin 2008
Epreuve : EP1-Accueil, information et Accompagnement Sujet n° :	Coefficient 5	Folio 2/6



ASSOCIATION  
 DE TRANSPORTS  
 COLLECTIFS  
 LE DÉPARTÉMENT  
 DE LA SEINE-SAINT-DENIS  
 LE 93111 - 93200  
 COMITÉ  
 DÉPARTEMENTAL

**TITULAIRE DE L'ABONNEMENT INTÉGRALE**

CODE CAMPAGNE

M.     MME     Mlle    NÉ(E) LE : \_\_\_\_\_  
 NOM : \_\_\_\_\_  
 PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 ADRESSE : \_\_\_\_\_  
 COMPLÈMENT D'ADRESSE (escalier, bâtiment...) : \_\_\_\_\_  
 CODE POSTAL : \_\_\_\_\_ VILLE : \_\_\_\_\_  
 PAYS : \_\_\_\_\_ TÉL. PERSO : 0 \_\_\_\_\_  
 TÉL. PRO : 0 \_\_\_\_\_ TÉL. PORT : 0 \_\_\_\_\_  
 COURRIEL : \_\_\_\_\_

J'ACCEPTÉ DE RECEVOIR LES AVANTAGES ET OFFRES COMMERCIALES INTÉGRALE DE LA PART DES TRANSPORTEURS (OPTILE, RATP, SNCF) PAR COURRIEL ET/OU TÉLÉPHONE PORTABLE :  OUI

PROFESSION :  CADRE, PROFESSION LIBÉRALE     EMPLOYÉ     RETRAITÉ     AUTRE  
 AGENT DE MAÎTRISE ET TECHNICIEN     OUVRIER     DEMANDEUR D'EMPLOI

**TYPE D'ABONNEMENT**

ZONES DE VALIDITÉ de l'abonnement de la ZONE \_\_\_\_\_ à la ZONE \_\_\_\_\_ (2 zones différentes minimum)

DÉBUT DE VALIDITÉ de l'abonnement : 0 \_\_\_\_\_  
 JOUR    MOIS    ANNÉE

**PAYEUR DE L'ABONNEMENT INTÉGRALE (si différent de l'abonné)**

M.     MME     Mlle    NÉ(E) LE : \_\_\_\_\_  
 NOM : \_\_\_\_\_  
 PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 ADRESSE : \_\_\_\_\_  
 COMPLÈMENT D'ADRESSE (escalier, bâtiment...) : \_\_\_\_\_  
 CODE POSTAL : \_\_\_\_\_ VILLE : \_\_\_\_\_  
 PAYS : \_\_\_\_\_ TÉL. PERSO : 0 \_\_\_\_\_  
 TÉL. PRO : 0 \_\_\_\_\_ TÉL. PORT : 0 \_\_\_\_\_  
 COURRIEL : \_\_\_\_\_

J'ACCEPTÉ DE RECEVOIR LES AVANTAGES ET OFFRES COMMERCIALES INTÉGRALE DE LA PART DES TRANSPORTEURS (OPTILE, RATP, SNCF) PAR COURRIEL ET/OU TÉLÉPHONE PORTABLE :  OUI

LES SIGNATAIRES DÉCLARENT : - l'exactitude des renseignements donnés ci-dessus,  
 - souscrire entièrement au contenu des conditions générales jointes, après en avoir pris connaissance.

Les informations collectées sont obligatoires exceptées le domicile, le téléphone portable et la profession qui sont recommandées, et sont collectées par la GIE Comutitres, en tant que responsable des informations à des fins de gestion. Vous disposez d'un droit d'accès d'interrogation, d'opposition et de rectification des données vous concernant (modèles dans les conditions générales de vente).

**SIGNATURE DU PAYEUR**

(Dans le cas d'un règlement par prélèvement automatique, si le titulaire du compte n'est pas celui de l'abonnement).

DATE : \_\_\_\_\_ SIGNATURE : \_\_\_\_\_

**SIGNATURE DU TITULAIRE DE L'ABONNEMENT**

ou de son représentant légal si le titulaire est mineur.

DATE : \_\_\_\_\_ SIGNATURE : \_\_\_\_\_

**MODALITÉS DE PAIEMENT**

- 11 PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES MENSUELS** de : \_\_\_\_\_ € le 1<sup>er</sup> prélèvement sera majoré de 7,60 € de frais de dossier. Complétez l'autorisation de prélèvement ci-dessous.  
 **PAIEMENT ANNUEL IMMÉDIAT** par chèque bancaire ou postal de : \_\_\_\_\_ € incluant 7,60 € de frais de dossier. À l'ordre d'Intégrale pour tout abonnement par correspondance.

**AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT (À signer + joindre un RID)**

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à effectuer sur ce dernier tous les prélèvements ordonnés par le créancier ci-dessous.  
 En cas de litige sur un prélèvement, je pourrais en faire suspendre l'exécution par simple demande.

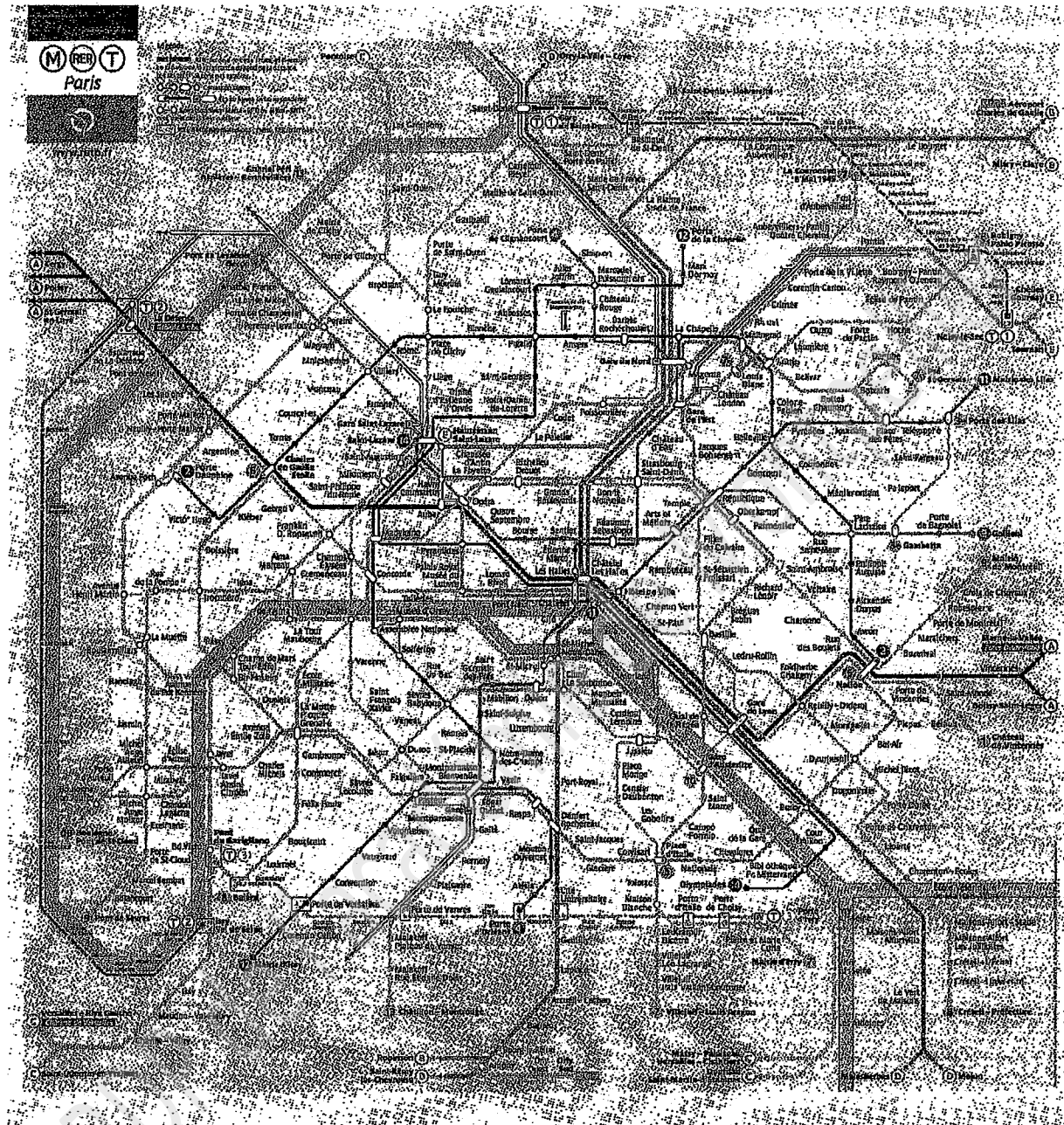
N° NATIONAL D'ÉMETTEUR  
4 5 7 3 8 5

**TITULAIRE DU COMPTE**  
 NOM : \_\_\_\_\_  
 PRÉNOM : \_\_\_\_\_  
 ADRESSE : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 CODE POSTAL : \_\_\_\_\_  
 VILLE : \_\_\_\_\_  
**DÉSIGNATION DU COMPTE À DÉBITER**  
 CODE BANQUE : \_\_\_\_\_  
 CODE GUICHET : \_\_\_\_\_  
 N° COMPTE : \_\_\_\_\_  
 Clé RID : \_\_\_\_\_

**NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER**  
 COMUTITRES - BP 30140 - 75662 Paris CEDEX 12 - RCS 433 136 066  
**ÉTABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 ADRESSE : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 CODE POSTAL : \_\_\_\_\_  
 VILLE : \_\_\_\_\_  
 DATE : \_\_\_\_\_ SIGNATURE : \_\_\_\_\_

CAP spécialité : Agent de Prévention et de Médiation Code spécialité : 50 340 02	Durée 1h30	Session Juin 2008
Epreuve : EP1-Accueil, information et Accompagnement Sujet n° :	Coefficient 5	Folio 3/6

# Annexe 3 : plan des transports à Paris



<b>CAP spécialité : Agent de Prévention et de Médiation</b> Code spécialité : 50 340 02	<b>Durée</b> 1h30	<b>Session</b> Juin 2008
<b>Epreuve : EP1–Accueil, information et Accompagnement</b> Sujet n° :	<b>Coefficient</b> 5	<b>Folio</b> 4/6

## Annexe 4 : présentation de Mme TOURE

### ETAT CIVIL

Mme Mariam TOURE, née le 23 mai 1972 au Mali, habite 13 rue des Acacias 93200 Saint Denis (zone 3).  
Son numéro de téléphone est le 01.46.02.87.54

### EMPLOYEUR

Elle garde les enfants de M. et Mme CHOUCHENE à leur domicile à Paris (zone 1) du lundi au vendredi à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2007.

### Information bancaire relevé d'identité bancaire de Mme TOURE

Elle a un compte bancaire à la Banque Postale (2 rue Ordener 93200 Saint-Denis) et souhaite payer la carte intégrale par prélèvements mensuels.

### Banque Postale : Relevé d'identité bancaire

Titulaire du compte : Mme TOURE Mariam  
Adresse : 13 rue des Acacias 93200 Saint Denis

Domiciliation : Banque Postale Saint-Denis

CODE BANQUE	CODE GUICHET	NUMERO DE COMPTE	CLE RIB
10204	00145	74523189542	21

IBAN : FR74 1090 7002 5830 1457 8652 451

Adresse SWIFT : SDFREASYHBV

Ce relevé d'identité bancaire est à utiliser pour les opérations que vous seriez amenés à inscrire sur mon compte ouvert à la BANQUE POSTALE SAINT DENIS : virements, versements.....

Son utilisation vous garantira le bon enregistrement des opérations en cause et évitera les retards ou erreurs d'imputation.

**Mme TOURE ne souhaite pas recevoir d'offres commerciales.**

<b>CAP spécialité : Agent de Prévention et de Médiation</b> Code spécialité : 50 340 02	<b>Durée</b> 1h30	<b>Session</b> Juin 2008
<b>Epreuve : EP1-Accueil, information et Accompagnement</b> Sujet n° :	<b>Coefficient</b> 5	<b>Folio</b> 5/6

## Annexe 5 : tarifs de la carte intégrale

Tarifs applicables à partir du 1er juillet 2007. Frais de dossier en sus lors du 1er abonnement : 7,60 euros

Les mensualités sont revalorisées à compter du prélèvement du mois d'août.

Abonnement Intégrale - zones 1 à 6		
Plan des zones tarifaires		
Zones	ANNUEL	MENSUEL (11 mois)
	Euros	Euros
1-2	540,10	49,10
1-3	715,00	65,00
1-4	885,50	80,50
1-5	1 062,60	96,60
1-6	1 196,80	108,80

Abonnement Intégrale - zones 2 à 6		
Zones	ANNUEL	MENSUEL (11 mois)
	euros	euros
2-3	509,30	46,30
2-4	658,90	59,90
2-5	794,20	72,20
2-6	906,40	82,40

Abonnement Intégrale - zones 3 à 6		
Zones	ANNUEL	MENSUEL (11 mois)
	euros	euros
3-4	496,10	45,10
3-5	623,70	56,70
3-6	728,20	66,20

<b>CAP spécialité : Agent de Prévention et de Médiation</b> Code spécialité : 50 340 02	<b>Durée</b> 1h30	<b>Session</b> Juin 2008
<b>Epreuve : EP1-Accueil, information et Accompagnement</b> Sujet n° :	<b>Coefficient</b> 5	<b>Folio</b> 6/6