

EPI : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Guide de correction :

Accueillir l'utilisateur :

Nous attendons du candidat une description précise de la manière dont il accueille l'utilisateur.
Seront particulièrement retenues les réponses relatives à la qualité de l'accueil, à l'écoute de l'utilisateur au respect de la confidentialité.

Objet :

Nous attendons du candidat une reformulation claire et précise des problèmes posés.

Partenaires associés :

Le candidat doit citer les professionnels auxquels il fera appel : l'écrivain public interprète et un conseiller professionnel de l'association "objectif emploi".
A l'oral une explication des missions de chaque partenaire sera exigée.

Solutions :

1. Orientation vers l'écrivain public-interprète :
Explication à l'utilisateur du rôle de ce partenaire et des moyens de le contacter (situer son bureau, donner son nom, numéro de téléphone etc...)
2. Orientation vers la structure objectif emploi :
Explication à l'utilisateur du rôle de ce partenaire et des moyens de le contacter (situer son bureau, donner son nom, numéro de téléphone etc...)

Le candidat sera interrogé sur la notion d'aide et d'accompagnement (par opposition à la notion d'assistance totale : "faire à la place...")

Suivi :

Quel que soit le choix du candidat nous attendons une explication de son choix.
Le candidat doit avoir identifié l'importance de la traçabilité de son action :

- ✓ La possibilité de relais par un collègue
- ✓ L'utilisation des informations dans le cadre d'un bilan sur les publics accueillis
- ✓ La mémorisation et le suivi de l'utilisateur

CAP Spécialité : Agent de Prévention et de Médiation Code Spécialité : 503 40 02	Durée 1h30	Session 2003
Epreuve : EPI - Accueil, information et Accompagnement N° Sujet :	Coefficient	folio 1/1

FICHE D'ÉVALUATION

Cachet de l'établissement

C.A.P. Agent de Prévention et de Médiation

NOM :
Prénom :

EP1 : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

CAPACITES	COMPETENCES	INDICATEUR D'ÉVALUATION	BAREME
C1 : S'INFORMER, ANALYSER, DECIDER	C12 : <i>Observer les situations, les sites et établir un diagnostic</i>	<input type="checkbox"/> une description exacte et précise <input type="checkbox"/> repérage de personnes en situation de recherche, de demande <input type="checkbox"/> énoncé des facteurs de perturbation, de risques et estimation de leurs conséquences éventuelles <input type="checkbox"/> pertinence de l'évaluation de la situation et justification du degré d'urgence de l'intervention	
	C13 : <i>Déterminer les priorités d'action</i>	<input type="checkbox"/> inventaire argumenté des soutiens possibles <input type="checkbox"/> une justification des choix d'intervention	
C2 : COMMUNIQUER, NEGOCIER	C22 : <i>Dialoguer, négocier</i>	<input type="checkbox"/> prise en compte du point de vue de l'interlocuteur <input type="checkbox"/> pertinence des solutions proposées, des arguments ; attitude persuasive <input type="checkbox"/> réalisme des propositions (prise en compte du refus de l'autre et des contraintes liées à l'entreprise, au service)	
C3 : ACCOMPAGNER, REALISER	C34 : <i>Assurer la prévention des risques et la sécurité des personnes</i>	<input type="checkbox"/> maîtrise de soi, prise en compte des limites d'intervention <input type="checkbox"/> réinstauration du dialogue, éloignement des protagonistes <input type="checkbox"/> sécurisation des personnes et des victimes si nécessaire <input type="checkbox"/> pertinence du choix des partenaires, respect des limites de compétences, discrétion professionnelle	
	C35 : <i>Participer au maintien du cadre de vie, de l'environnement et à la protection du patrimoine</i>	<input type="checkbox"/> présence vigilante et dissuasive <input type="checkbox"/> instauration d'un dialogue avec rappel des règles de civilité <input type="checkbox"/> repérage des dégradations, des nuisances, des dysfonctionnements	
C4 : ORGANISER, GERER, EVALUER	C42 : <i>Evaluer son travail</i>	<input type="checkbox"/> qualité de l'analyse, recul critique <input type="checkbox"/> comparaison rigoureuse <input type="checkbox"/> indicateurs pertinents de satisfaction et de non satisfaction <input type="checkbox"/> propositions réalistes et argumentées	

C.A.P.

Spécialité : **Agent de Prévention et de Médiation**

Code Spécialité : 50 340 02

Durée :
1 h 30

Session
2003

Épreuve : EP1 – Accueil, information et accompagnement

N° Sujet :

Coefficient :
5

Folio
1 / 1

EPI : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Sujet n°.....

Monsieur DIALLO est résident Français depuis trois mois. Il habite nouvellement le quartier Franc-Moisin Bel-Air à Saint Denis (93)

Monsieur DIALLO ne maîtrise pas la langue française, il rencontre quelques difficultés de compréhension et de communication.

Vous êtes agent de médiation dans le quartier, votre bureau se situe à l'accueil de l'espace "service publics"

Monsieur DIALLO entre dans l'espace services publics, il vous demande de l'aider pour régler ses deux problèmes :

- ✓ "Comment effectuer correctement mes démarches administratives ?"
- ✓ "Comment trouver un emploi proche de chez moi"

Vous accueillez Monsieur DIALLO et vous êtes chargé de lui apporter votre aide.

Avant de traiter la question ci-dessous lire attentivement la plaquette jointe au dossier (annexe1).

Question :

A l'aide de l'annexe 2 vous présenterez votre démarche par écrit. Vous exposerez oralement chaque étape de votre action en expliquant votre choix.

Pièces jointes au dossier :

- ✓ Annexe 1 : plaquette d'information
- ✓ Annexe 2 : fiche de synthétique de suivi

Durée totale de l'épreuve : 1 heure 30 minutes

Temps de préparation : 1 heure 15 minutes

Exposé oral : 15 minutes

CAP Spécialité : Agent de Prévention et de Médiation Code Spécialité : 503 40 02	Durée 1h30	Session 2003
Epreuve : EPI - Accueil, information et Accompagnement N° Sujet :	Coefficient	folio 1/2

ANNEXE 2

EP1 : ACCUEIL, INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Fiche synthétique de suivi du public

Accueillir l'utilisateur :

Objet :
Identifier le ou les problèmes posés

Partenaires associés :

-
-

Proposer des solutions :

-
-
-
-

Suivi :
Cocher la proposition qui vous paraît prioritaire :

Cahier de liaison

Fiche d'inscription

Suivi téléphonique

CAP Spécialité : Agent de Prévention et de Médiation Code Spécialité : 503 40 02	Durée 1h30	Session 2003
Epreuve : EP1 - Accueil, information et Accompagnement N° Sujet :	Coefficient	folio 2/2