

L'ENONCE

Note

Vous exercez la fonction d'Agent Local de Médiation Sociale (A.L.M.S.).

Votre employeur est un organisme public, gestionnaire de logements sociaux (bailleur social).

Lors de votre embauche, il vous a très clairement présenté les objectifs du dispositif de médiation qu'il a mis en place dans deux quartiers de la ville :

- ❖ Participer, avec les autres acteurs de ces deux quartiers, à la lutte contre le sentiment d'insécurité et contre l'insécurité.
- ❖ Aider les locataires à résoudre les conflits de voisinage.
- ❖ Assurer la protection de son patrimoine.
- ❖ Mettre en oeuvre, en partenariat avec les structures associatives et institutions publiques de la Ville, des actions destinées à sensibiliser la population aux phénomènes d'incivilités et de délinquance, de même que des actions d'animation (en particulier à destination des enfants et adolescents).

Vous travaillez par équipe de 2. Vous disposez d'un local où une permanence quotidienne vous permet d'accueillir la population (de 18 h 00 à 19 h 00 pour votre binôme).

Mardi 22 août :

A votre prise de service, à 16 heures, votre référent vous informe de deux missions qu'il souhaite vous confier :

- ① **La première** est une mission de longue durée : elle consiste à sensibiliser tous les jeunes que vous rencontrerez (seuls ou en regroupements) à deux « problèmes de société » :
l'usage de produits de toxicomanie ; le SIDA.

Votre employeur s'est en effet engagé dans cette démarche avec les acteurs sociaux dans le cadre de la politique de la municipalité, qui a constaté une hausse du trafic de stupéfiants, de même qu'une augmentation des cas déclarés de SIDA.

Il vous précise qu'il réunira l'ensemble des agents de médiation dans quinze jours pour leur expliquer en détail ce qu'il attend d'eux. Il vous demande, d'ici là, de l'aider à préparer la réunion en rédigeant un document d'information (*voir question 3*).

Groupement académique "Est"	Session 2000	Sujet		tirages
C.A.P Agent de Prévention et de Médiation		code examen : 34902		R : 18
Épreuve : EP3 – Communication et organisation	Durée : 2 heures	Coef. : 5	page : 1/4	

② **Votre seconde mission** est une mission de médiation : vous devez vous rendre rapidement chez Madame SANVOISIN, dont se sont plaints 3 locataires du même immeuble. Le dernier d'entre eux, Monsieur COURROUX, a d'ailleurs joint votre référent par téléphone quelques minutes avant votre entrevue : il paraissait excédé. Il a transmis les informations suivantes :

Madame SANVOISIN a 35 ans ; elle élève seule son fils unique de 17 ans.

C'est de celui-ci que les locataires se plaignent :

- Il leur fait des grimaces, crache à terre lorsqu'ils se croisent,
- Il court et crie dans les couloirs de l'immeuble,
- Il écoute de la musique à toute heure de la journée et de la nuit, le volume dérangeant les activités et la tranquillité des voisins.

Votre référent vous donne la consigne de parvenir à régler ce différend par la voie de la médiation et de l'informer dès que possible à l'aide votre téléphone mobile.

Lorsque vous vous trouverez en présence de Madame SANVOISIN, celle-ci aura dans un premier temps une réaction de crainte vis-à-vis de vous : elle ne vous connaît pas, ne comprend pas très bien votre rôle.

Puis elle acceptera de vous parler.

Elle reconnaît alors que son fils n'est pas facile à vivre. Mais les voisins exagèrent : ils lui en veulent parce que c'est un jeune.

Elle est désespérée. Son fils ne l'écoute pas, il n'en fait qu'à sa tête.

Il a été renvoyé définitivement du collège pour indiscipline, et il ne fait rien de ses journées.

Elle aimerait qu'il cherche un emploi ou entre en formation. Elle vous demande ce qu'elle peut faire. Elle se met à pleurer.

Après avoir quitté votre référent pour effectuer votre tournée, vous voyez un homme d'environ 50 ans courir d'un air furieux derrière un individu plus jeune à bicyclette. En vous apercevant, il vous demande de l'aider : il vient de se faire voler son vélo, qu'il avait laissé sans surveillance le temps d'aller acheter un journal (**événement A**).

A ce moment précis, vous entendez un énorme bruit. A une trentaine de mètres de vous, vous constatez qu'il y a eu un accident de la circulation entre un véhicule de tourisme et un scooter.

Le conducteur du véhicule ouvre la porte pour sortir, il vous dit que tout va bien.

Le conducteur du scooter est allongé à terre ; il semble inconscient (**événement B**).

QUESTIONS

Note

Répondez aux questions suivantes, en prenant soin de rédiger des phrases entières, précises et correctement construites.

- ❶ En vous basant sur les quatre situations présentées dans l'énoncé (missions 1 et 2 ; événements A et B) :
- a) indiquez dans quel ordre vous traiterez ces situations ce mardi 22 août ;
- b) justifiez le choix de cet ordre.

8 points

1 point

7 points

- ❷ En vous basant sur la mission concernant Madame SANVOISIN et son fils :

50 points

10 points

- a) citez la ou les problématique(s) que vous avez identifiées concernant :

- madame SANVOISIN,
- son fils,
- le voisinage.

Ces problématiques seront réelles ou ressenties par les différents personnages.

NB : par « problématique », vous comprendrez « la/les difficultés rencontrée(s) respectivement par chacune des personnes, et qui créent et font durer le conflit qui les oppose ».

- b) indiquez et justifiez les objectifs successifs que vous vous fixez en intervenant en tant qu'Agent Local de Médiation Sociale pour réaliser la mission confiée par votre référent et répondre à la demande d'aide de madame SANVOISIN (aidez-vous pour cela de la description de la situation).

8 points

- c) pour chacun de ces objectifs, expliquez de quelle façon vous procédez ; autrement dit, vous présenterez les techniques de médiation et de communication à mettre en oeuvre.

20 points

d) décrivez l'attitude que vous adoptez tout au long de la situation (= *ce que je dois faire, dans ma relation de communication, pour atteindre mon objectif de médiation*), en complétant les phrases suivantes -que vous recopierez entièrement sur votre feuille- :

- ⇒ utiliser des termes _____, _____, _____
- ⇒ ne pas juger la personne sur sa façon de _____, de _____
- ⇒ reformuler ce que la personne ne _____ ou semble _____
- ⇒ maîtriser le _____ et le _____ de son propre discours oral
- ⇒ ne pas utiliser de termes ou d'attitudes (hochements de têtes, sourire ...) qui donneraient l'impression de _____
- ⇒ ne pas avoir recours à des attitudes déviantes telles que : _____

e) mentionnez les partenaires avec lesquels votre employeur ou vous-même prendrez contact pour traiter la situation en concertation, ou vers lesquels vous orienterez madame SANVOISIN et son fils.

③ Dans le cadre de la mission 2 que vous confie votre référent, celui-ci vous demande de rédiger un document d'une page maximum qui sera remis aux agents de médiation à titre d'information lors de la réunion qu'il va organiser.

Ce document devra faire apparaître les points suivants :

- a) la définition du SIDA et ses causes connues, 7 points
- b) les moyens de prévenir et de traiter la maladie, 6 points
- c) la relation qui existe entre SIDA et toxicomanie, 6 points
- d) les personnes ou structures auxquelles il faut s'adresser en cas de doute sur la contamination par le SIDA. 3 points