

Académie de Lyon		Session 2001		Code(s) examen(s)	Tirages	
Sujet : CAP Agent de Prévention et de médiation				34002	A	
Épreuve : Accueil, information et accompagnement				EP 1	L	
Coefficient : 5	Durée : 1 h 30 (préparation 1 h 15 + partie orale : 15 minutes)			Feuillet : 1/3	R	15

La mairie Centrale de Lyon emploie François M... et Assia B... âgés respectivement de 23 et 24 ans, tous deux agents de prévention et médiation.

Ils travaillent en équipe depuis 6 mois sous la responsabilité de Paul MOULIN.

Au cours de leur tournée de ce matin 9 mai 2001, ils sont confrontés aux situations suivantes.

### Situation 1

A l'entrée de la gare de la Part Dieu, ils rencontrent un couple de personnes âgées. Le mari, M. DURAND vient d'égarer sa sacoche dans laquelle sont rangés ses papiers d'identité et son chéquier. Le couple est désesparé par la perte de cet objet et par le fait que leur départ soit alors différé de deux heures.

- 1- Par écrit, vous analysez la situation en repérant les facteurs de perturbation et vous présentez l'inventaire des solutions possibles pour aider ces personnes. (annexe 2)
- 2- Vous devez prévenir par téléphone le fils de M. DURAND qui attend ces parents à NICE. Oralement, vous simulez cette situation devant le jury.

### Situation 2

Un peu plus tard, toujours dans la gare de la Part Dieu, ils sont abordés par un homme qui maîtrise mal la lecture et l'écriture. Cet homme a en main le formulaire de demande de billet annuel de transport de chemin de fer. Le feuillet destiné à l'employeur est déjà rempli. Il demande de l'aide pour compléter le feuillet réservé au salarié.

Voici les précisions qu'il donne concernant son voyage :

- Départ le samedi 12 mai dans l'après-midi de LYON pour CLERMONT-FERRAND et retour à LYON, le mardi 22 mai ; il veut emmener sa bicyclette. Voyage en 2<sup>e</sup> classe.
- Son nom est ISMAL et son prénom RAMIEK.
- Son domicile : 12 rue des roses à SAINT-PRIEST- 69800

A partir de la documentation à leur disposition, François M... et Assia B... donnent à M.ISMAL les horaires précis de départ et d'arrivée aussi bien à aller qu'au retour ainsi que le numéro du train.

- 3- Le candidat renseignera l'ANNEXE 1 réservée au salarié et la présentera au jury.
- 4- Oralement, le candidat justifiera les choix concernant les horaires et rappellera les avantages de ce type de billet. Il précisera qui peut en bénéficier.

Académie de Lyon		Session 2001	Code(s) examen(s)	Tirages	
Sujet : CAP Agent de Prévention et de médiation			34002	A	
Épreuve : Accueil, information et accompagnement			EP 1	L	
Coefficient : 5	Durée : 1 h 30 (préparation 1 h 15 + partie orale : 15 minutes)		Feuillelet : 2/3	R	15

ANNEXE 1 à rendre au jury

### Demande de billet annuel à remplir par le voyageur

(A remettre au moins 24 heures à l'avance)

■ **Date de départ \*** :

le .....

■ **Vos nom et prénom** :

nom : ..... prénom : .....

adresse : .....

■ **Membres de la famille à inscrire sur le billet** :

nom et prénom : ..... âge : ..... ans

..... ans

..... ans

..... ans

■ **Donner les gares de départ et d'arrivée** (à compléter en tenant compte des arrêts en cours de route)

Trajet aller	Gare de départ	Gare d'arrivée	Via	Classe (1 ou 2)

  

Trajet retour	Gare de départ	Gare d'arrivée	Via	Classe (1 ou 2)

Je certifie sur l'honneur que la réduction du billet annuel n'est utilisée qu'une fois cette année par les membres de ma famille désignés ci-dessus ainsi que l'exactitude des renseignements concernant l'état civil et le domicile.

A .....

le ..... (indiquer la date de dépôt)

**Signature :**  
(précédée de la mention "lu et approuvé")

\* Pour les salariés, la date de départ doit être comprise soit dans la période de congés payés mentionnée par l'employeur, soit dans les deux mois précédant le 2<sup>e</sup> jour de cette période.

Les personnes résidant hors de France peuvent adresser leur demande de billet à l'avance par lettre ou la déposer directement, après leur arrivée en France, à une gare de leur choix. Dans les deux cas le billet leur sera délivré sur justifications et contre paiement sur place.

<b>Académie de Lyon</b>		<b>Session 2001</b>	Code(s) examen(s)	Tirages	
<b>Sujet</b> : CAP Agent de Prévention et de médiation			34002	A	
Épreuve : Accueil, information et accompagnement			EP 1	L	
Coefficient : 5	Durée : 1 h 30 (préparation 1 h 15 + partie orale : 15 minutes)		Feuillet : 3/3	R	15

ANNEXE 2 à remettre au jury

Analyse de la situation