

Académie de Lyon		Session 2002		Code(s) examen(s)	Tirages
Sujet : CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION				34002	R 30
Épreuve : EP1 - Accueil, information et accompagnement					
Coefficient :	Durée : 1 h 30		Feuillet : 1/6		

Durée : Préparation 1 h 15 - Entretien avec le jury : 15 min

PRESENTATION DE LA SITUATION

Vous êtes Agent de Prévention et de Médiation. Vous faites partie d'une équipe du service "Présence+" dont les missions sont précisées dans le document (annexe 1). Ce service est implanté sur le quartier du Mas du Taureau à Vaulx en Velin. Les immeubles sont de 15 étages ; chaque palier est divisé en 4 logements. (R)

Il est 20 heures ce lundi 24 juin. Votre contremaître, M. SERIN appelle votre équipe composée de trois agents : M. TIMBRE, M. BENHAMOU et vous même pour signaler qu'un locataire, M. DIGOIN se plaint de la présence de nombreux sacs poubelle sur le palier et que la gaine du vide-ordures lui semble "bouchée".

- (R)
- deux studios occupés par des étudiants
 - deux appartements de 5 pièces occupés par M. et Mme PILE et par M. et Mme DIGOIN

1. Temps de préparation : 1 h 15 min

Après avoir pris connaissance des annexes 1 et 2 :

1. Vous présenterez oralement au jury les missions du service présence+ et les actions engagées par l'équipe citée qui permettront de résoudre la situation ;
2. Vous complétez et remettrez au jury le document joint en annexe 2.

Vous pouvez utiliser les documents mis à votre disposition sur le présentoir.

2. Entretien avec le jury : 15 min

Académie de Lyon		Session 2002		Code(s) examen(s)	Tirages	
Sujet : CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION				34002	R	30
Épreuve : EP1 - Accueil, information et accompagnement						
Coefficient :	Durée : 1 h 30		Feuillet :	2/6		

Annexe 1

ACCORD COLLECTIF LOCAL

Ce document a été soumis et validé par les différents partenaires et par les habitants. Il définit le cadre de travail des agents de prévention et de médiation. Il vous permettra de vous positionner en tant qu'agent de prévention et de médiation, dans le cadre de la situation professionnelle qui vous est proposée.

1. Objet

Le présent accord collectif¹ concerne la mise en place du dispositif "Présence +". Celui-ci a pour objectif d'assurer une présence des bailleurs sociaux² entre 17 heures et 23 heures, complémentaire à celle du personnel habituel de gestion quotidienne (gardiens, ...)

Les équipes de Présence + assurant la continuité du service par une présence active dans les immeubles et leurs abords immédiats afin d'intervenir en cas de problèmes techniques ou de troubles de voisinage. Ils font appel, en cas de besoin, aux services de sécurité et entreprises spécialisées.

Le dispositif est supervisé par l'Association des bailleurs sociaux du Rhône.

2. Organisation

Le service "Présence +" fonctionne du lundi au samedi, de 17 heures à 23 heures.

Les interventions se déroulent exclusivement sur la propriété de l'Organisme et s'inscrivent dans le cadre des relations entre les locataires et les bailleurs, en particulier celles définies dans le contrat de location, dans le règlement intérieur de votre organisme HLM et dans les éléments particuliers développés dans le présent accord.

Chaque équipe est composée de 3 personnes (un chef d'équipe et 2 équipiers). L'ensemble des équipes est coordonné par un contremaître et un responsable d'équipe, chargés de superviser le service.

Ce dispositif est géré en étroite collaboration avec les partenaires (en particulier la Police nationale et municipale, la commune concernée) et en lien avec les associations de locataires, afin de garantir la qualité et l'efficacité des interventions. Un comité de suivi composé de représentants de ces différentes catégories est chargé d'évaluer ce dispositif.

1. Accord collectif : accord conclu par l'ensemble des locataires d'un groupe d'immeuble loué par un organisme HLM en vue de l'établissement d'un nouveau service, dont une partie peut être refacturée aux locataires.

2. Bailleurs sociaux : organismes HLM, exemple dans la région : OPAC du Rhône, LOGIREL, etc...

Académie de Lyon		Session 2002		Code(s) examen(s)	Pages	
Sujet : CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION				34002	2	30
Épreuve : EP1 - Accueil, information et accompagnement						
Coefficient :	Durée : 1 h 30		Feuille :	3/6		

Annexe 1

3. Fonctionnement

Les équipes circulent dans les parties communes (halls, allées, montées, d'escaliers...) et à proximité immédiate des immeubles, uniquement dans les propriétés des bailleurs sociaux concernés. Elles ont notamment pour missions :

- d'inciter les personnes stationnant dans les allées ou halls à faire moins de bruit et à quitter les lieux ;
- d'intervenir chez les locataires occasionnant des troubles de voisinage et d'informer le bailleur ou la police nationale et municipale si la gêne persiste ;
- de répondre aux sollicitations des locataires en cas de problèmes particuliers, tout en respectant la confidentialité des demandes ;
- d'interpeller les services de sécurité en cas de situations conflictuelles graves ;
- de régler les petits problèmes techniques ;
- d'appeler et d'accompagner les entreprises pour les problèmes techniques urgents ;
- d'accompagner les médecins, infirmières et ambulances en cas d'urgence ;
- les équipes pourront être jointes téléphoniquement par les locataires.

Chaque intervention fera l'objet d'un rapport (tableau de bord), transmis au bailleur pour information et traitement.

4. Comportement répréhensibles :

En complément des dispositions contenues dans le contrat de location et le règlement intérieur de l'organisme, le présent article a pour objet de valider au titre de cet accord locatif les situations portant atteinte à la tranquillité de l'occupation et à la jouissance paisible des locaux. Il est donc interdit :

- dans le logement
 - de perturber les voisins par des sons
 - de jeter des immondices
 - de pendre du linge aux fenêtres
- dans les parties communes
 - de déposer des ordures ou immondices en dehors des lieux prévus à cet effet,
 - de fumer, cracher ou de boire,
 - de stationner ou circuler en empêchant le libre accès des locaux,
 - de procéder à toutes dégradations des biens mis à disposition

Académie de Lyon		Session 2002		Code(s) examen(s)	Tirages
Sujet : CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION				34002	R 30
Épreuve : EP1 - Accueil, information et accompagnement					
Coefficient :	Durée : 1 h 30	Feuillet :	4/6		

Annexe 1

➤ dans les parties extérieures

- de laisser sur les emplacements de voirie ou de parking des véhicules impropres à leur utilisation ;
- de klaxonner; de faire vrombir le moteur ou de laisser le véhicule ouvert avec le fonctionnement d'un autoradio ou de l'appareil de musique ;
- d'interpeller un habitant de la voie publique ou privée ;
- de déposer des ordures ou immondices en dehors des lieux prévus à cet effet ;
- d'empêcher ou perturber l'accès aux parties communes des immeubles, garages privatifs ou collectifs ou tout autre équipement.

5. Coût du dispositif

Le coût total de "Présence +" est évalué à 25 € par logement et par mois. Son financement est assuré grâce à des aides de l'Etat, la Région Rhône Alpes et la ville de Vaulx en Velin.

6. Participation des locataires

A compter du premier mois plein de mise en place dans le secteur (défini à l'article 11) du dispositif "Présence +" et pour toute la durée de l'accord, chaque locataire doit s'acquitter d'un montant mensuel de 3.81 € figurant sur l'avis d'échéance.

7. Validité de l'accord collectif

Cet accord collectif s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article 42 de la loi du 23 décembre 1986, modifié par les articles 33 et 34 de la loi du 6 juillet 1989.

Il est conclu avec l'ensemble des locataires des bailleurs sociaux possédant un patrimoine locatif HLM sur le territoire de la commune de Vaulx en Velin. Il sera applicable car la majorité des locataires ont approuvé par écrit, le projet.

8. Conditions d'approbation par les locataires

L'accord collectif local a été remis par l'organisme à chaque locataire, pour approbation définitive.

Chaque locataire a été invité à approuver l'accord collectif en renvoyant un bulletin-réponse qui reste confidentiel.

Une note à l'affichage dans chaque allée précise le résultat de la consultation des locataires.

9. Prise d'effet de l'accord collectif local.

Le présent accord est applicable dès son approbation par les locataires. La participation financière est applicable à l'ensemble des locataires à compter du premier mois plein de mise en place du dispositif.

Académie de Lyon		Session 2002		Code(s) examen(s)	Tirages	
Sujet : CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION				34002	R	30
Épreuve : EP1 - Accueil, information et accompagnement						
Coefficient :	Durée : 1 h 30		Feuillet :	5/6		

Annexe 1

10. Durée de l'accord collectif local

Le présent accord est conclu pour une durée de cinq années. A échéance du dernier semestre de fonctionnement de ce dispositif, une nouvelle consultation des locataires sera organisée pour valider la prolongation de l'activité de ce dispositif.

11. Dénonciation ou révision de l'accord collectif local.

Le présent accord pourra être dénoncé par l'Organisme :

- en cas de diminution ou d'arrêt des financements mentionnés à l'article 4,
- si les objectifs du dispositif décrit à l'article 3 ne peuvent être atteints,
- dans des circonstances graves, dûment justifiées.

La dénonciation sera notifiée à chaque locataire avec un préavis de 2 mois. La participation financière des locataires décrite à l'article 6 prendra fin à l'issue de ce préavis.

Le présent Accord Collectif Local pourra enfin faire l'objet de révisions en particulier pour intégrer de nouvelles prestations ou modifier le montant de la participation des locataires. Celles-ci donneront obligatoirement lieu à un avenant qui devra être approuvé par les locataires dans les mêmes conditions que le présent accord.

Académie de Lyon		Session 2002		Code(s) examen(s)	Tirages	
Sujet : CAP AGENT DE PREVENTION ET DE MEDIATION				34002	R	30
Épreuve : EP1 - Accueil, information et accompagnement						
Coefficient :	Durée : 1 h 30		Feuillet :	6/6		

Annexe 2

TABLEAU DE BORD DES RELEVÉS D'INCIDENTS

Nom du chef d'équipe :	
Nom des autres membres de l'équipe :	
Intervention à la demande de :	
<i>(préciser l'heure et le titre de la personne qui vous saisit et le motif)</i>	
heure d'arrivée sur les lieux :	
Constat :	
<i>(vous ne devez pas porter un jugement de valeur mais relater que des faits)</i>	
personnes rencontrées sur le site :	
actions menées :	