SUJET BLANC NON OFFICIEL

CAP (Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison)

Arts appliqués et cultures artistiques

Édition 2026

Sujet d'entraînement rédigé par FormaV. Il n'a pas été donné à l'examen : ce n'est ni un sujet officiel ni une annale. Les entreprises et les données qu'il contient sont fictives.

Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP OSRCL, veuillez visiter : caposrcl.fr/annales-sujets-et-corriges

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

OPÉRATEUR/OPÉRATRICE DE SERVICE - RELATION CLIENT ET LIVRAISON

ÉDITION 2026

ÉPREUVE FACULTATIVE DU CAP : ARTS APPLIQUÉS ET CULTURES ARTISTIQUES

t : Épreuve facultative : note sur 20. Aucun coefficient propre au CAP OSRCL. Dur

Sujet, documents techniques et documents réponses fournis. Matériel graphique à séchage rapide autorisé.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Analyse d'une référence visuelle (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Expérimentations graphiques et choix d'une piste (6 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Réalisation de la proposition graphique (9 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : SERVICE RELAIS COLIS DES TILLEULS, 14 RUE DES TILLEULS, 44000 NANTES

Repère réglementaire : le règlement propre au CAP Opérateur/opératrice de service - relation client et livraison ne prévoit pas d'épreuve obligatoire intitulée « Arts appliqués et cultures artistiques ». Le présent sujet porte sur les compétences du cadre général des arts appliqués et cultures artistiques du CAP ; il ne constitue pas une épreuve spécifique au règlement OSRCL. La durée de 1 h 30 correspond à celle observée dans des sujets CAP AACA publiés et ne vaut pas durée réglementaire propre au CAP OSRCL.

Le Service relais Colis des Tilleuls souhaite améliorer l'information des clients à l'accueil. Vous devez concevoir une affiche de comptoir qui présente clairement trois étapes du retrait d'un colis. Votre proposition doit être lisible à distance, accueillante et réalisable avec les moyens de reproduction indiqués dans le dossier technique.

Le travail comporte une analyse d'une référence visuelle, des expérimentations graphiques, puis la réalisation d'une proposition répondant au cahier des charges. Répondez dans les documents réponses et rendez l'ensemble du sujet.

PARTIE 1 : Analyse d'une référence visuelle (5 points)

Observer, décrire et relier des choix graphiques à une intention

À l'aide du DT 1, analysez la composition proposée comme référence pour une affiche de service. Appuyez vos réponses sur les éléments décrits dans le document et sur le cahier des charges du Service relais Colis des Tilleuls.

Éléments observables dans la référence visuelle du DT 1

Zone	Éléments décrits	Fonction possible
Haut	Titre court en lettres capitales, placé sur un bandeau bleu foncé	Annoncer le sujet
Centre	Trois pictogrammes simples alignés, séparés par des espaces réguliers	Présenter des étapes successives
Bas	Phrase d'action en caractères plus grands que le texte explicatif	Guider le lecteur
Ensemble	Fond clair, deux couleurs principales et une couleur d'accent	Faciliter la lecture et hiérarchiser l'information

Description textuelle de la référence fournie avec le sujet.

1.1 (2 points) Relevez deux choix de composition décrits dans le tableau du DT 1. Pour chacun, indiquez l'effet recherché sur la lecture de l'affiche.

FormaV - document d'entraînement non officiel

1.2 (1,5 point) Identifiez les informations qui doivent être vues en premier par un client qui arrive au comptoir. Justifiez votre classement en vous appuyant sur les besoins du service.

1.3 (1,5 point) Proposez une adaptation de la référence qui la rende identifiable au Service relais Colis des Tilleuls, sans reprendre à l'identique sa composition. Précisez un choix de couleur ou de forme et son intention.

PARTIE 2 : Expérimentations graphiques et choix d'une piste (6 points)

Expérimenter une organisation graphique et sélectionner une solution cohérente

Le DT 2 donne le format, les marges et les moyens de reproduction disponibles. Le DT 3 précise le contenu obligatoire et les contraintes d'usage. Utilisez le DR 1 pour comparer deux pistes de mise en page avant de choisir celle que vous développerez.

Contraintes de conception à prendre en compte

Critère	Donnée	Conséquence pour la conception
Format final	A4 portrait, 210 mm x 297 mm	Prévoir une composition verticale
Marge de sécurité	10 mm sur chaque bord	Maintenir les textes et pictogrammes dans la zone utile
Contenu obligatoire	Titre, trois étapes, consigne de retrait, adresse du service	Hiérarchiser les informations
Reproduction	Impression couleur sur papier blanc, sans finition spéciale	Limiter les aplats très couvrants
Lecture	Affiche placée sur le comptoir, à environ 1 m du client	Privilégier des signes simples et des textes courts

Données du cahier des charges, détaillées dans les DT 2 et DT 3.

2.1 (2 points) Sur le DR 1, réalisez deux croquis rapides de mise en page différents. Chaque croquis doit faire apparaître le titre, les trois étapes, la consigne de retrait et l'adresse. Utilisez des formes simples et annotez une différence importante entre les deux pistes.

2.2 (2 points) Calculez les dimensions de la zone utile après application des marges de sécurité. Présentez le calcul de la largeur et de la hauteur. Les données sont : format A4 de 210 mm par 297 mm et marge de 10 mm sur chacun des quatre bords.

2.3 (2 points) Choisissez une des deux pistes et justifiez votre choix par deux critères du cahier des charges. Indiquez également une combinaison de deux couleurs principales et d'une couleur d'accent, en précisant le rôle de chaque couleur.

FormaV - document d'entraînement non officiel

PARTIE 3 : Réalisation de la proposition graphique (9 points)

Développer et communiquer une intention de design graphique

À partir de la piste retenue, réalisez sur le DR 2 une proposition d'affiche au format indiqué. La production doit être compréhensible, ordonnée et cohérente avec l'identité du service. Toutes les informations à intégrer sont fournies dans le DT 3. Le schéma du DT 2 sert de repère de format et ne constitue pas une maquette à recopier.

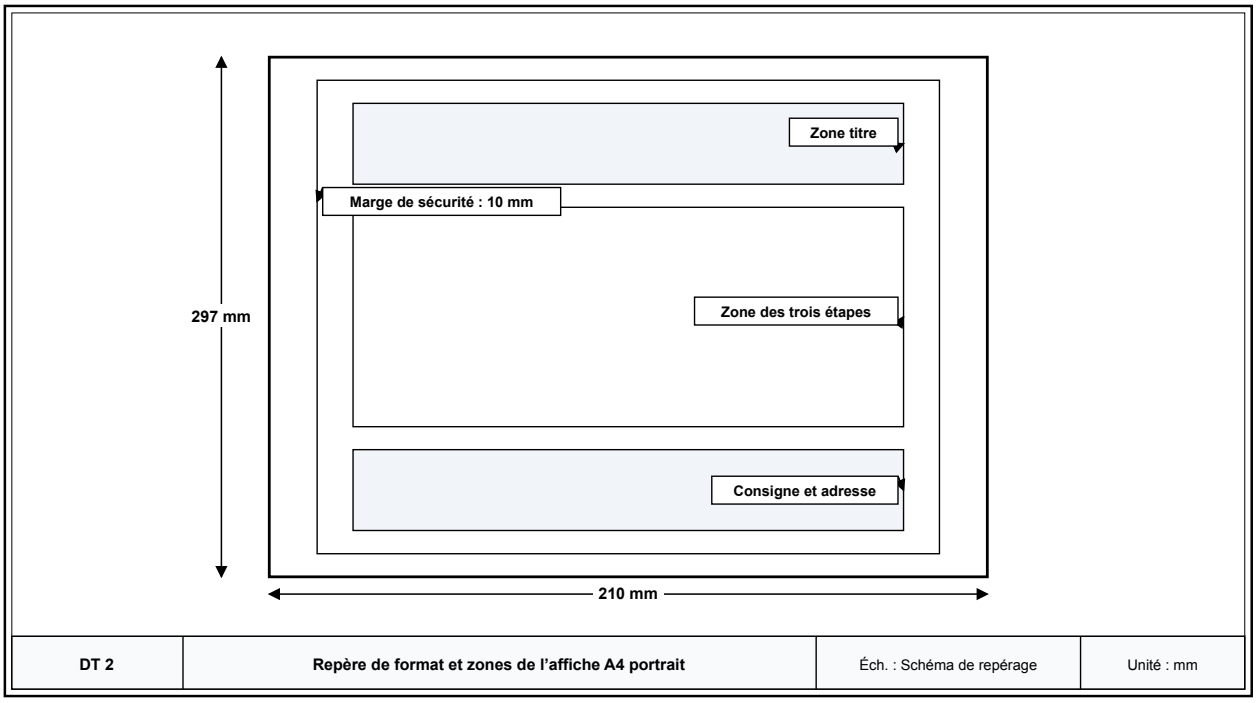


Schéma de repérage non à l'échelle. Cotes données en millimètres dans le cahier des charges.

3.1 (3 points) Réalisez l'affiche sur le DR 2. Faites apparaître un titre, trois étapes reconnaissables, une consigne d'action et l'adresse. Organisez les éléments dans une hiérarchie de lecture claire et respectez la zone de sécurité.

3.2 (3 points) Rendez votre proposition expressive et adaptée au service : utilisez les couleurs retenues, des formes ou pictogrammes cohérents et des contrastes suffisants pour différencier les informations. Évitez les éléments décoratifs qui gênent la lecture.

3.3 (3 points) Complétez la présentation de votre proposition sur le DR 2 : nommez votre intention graphique, expliquez un choix de composition et indiquez comment ce choix aide le client à comprendre les étapes du retrait.

FormaV - document d'entraînement non officiel

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : RÉFÉRENCE VISUELLE DÉCRITE ET REPÈRES D'ANALYSE

La référence fournie est une affiche d'information de service composée d'un bandeau de titre, de trois pictogrammes alignés et d'une phrase d'action placée en bas. Elle utilise un fond clair, deux couleurs principales et une couleur d'accent. Cette description constitue l'ensemble des informations visuelles disponibles pour l'analyse.

Pour analyser une image, observez notamment la composition, la hiérarchie, les formes, les couleurs, les contrastes et le lien entre les choix visuels et le message. Une adaptation peut conserver une intention ou un principe sans reproduire exactement la référence.

Repères d'analyse de la référence

Élément	Observation	Piste d'interprétation
Composition	Titre en haut, trois éléments au centre, action en bas	Lecture organisée de haut en bas
Formes	Pictogrammes simples et espacés	Reconnaissance rapide des étapes
Couleurs	Fond clair, deux couleurs principales, accent	Différenciation des niveaux d'information
Typographie	Titre en capitales, action plus grande que le texte secondaire	Priorité donnée au titre et à l'action

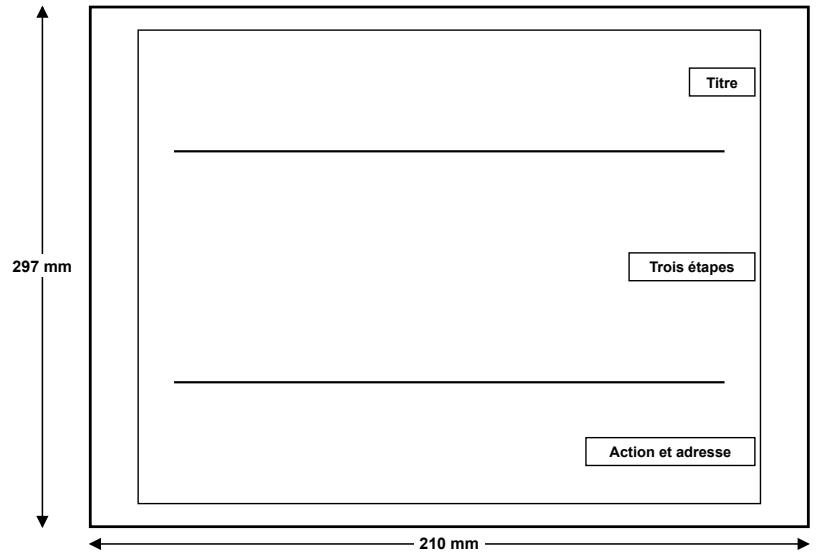
Informations descriptives fournies au candidat.

DT 2 : FORMAT, ZONES DE COMPOSITION ET CONTRAINTES DE REPRODUCTION

L'affiche finale est destinée à être imprimée en couleur sur une feuille A4 portrait. Le format est de 210 mm de largeur sur 297 mm de hauteur. Une marge de sécurité de 10 mm est à conserver sur chacun des quatre bords. Les textes et pictogrammes essentiels doivent rester à l'intérieur de cette marge.

La zone utile se calcule avec les relations suivantes : largeur utile = largeur du support moins deux marges ; hauteur utile = hauteur du support moins deux marges. Les dimensions de l'affiche sont données pour l'impression finale. Le schéma joint sert uniquement à repérer les zones.

FormaV - document d'entraînement non officiel



DT 2	Repère de format et zones de l'affiche A4 portrait	Éch. : Schéma de repérage	Unité : mm

Schéma de repérage non à l'échelle. La marge de sécurité est indiquée autour de la zone de composition.

Données de fabrication

Donnée	Valeur
Support	Papier blanc, format A4 portrait
Dimensions du support	210 mm x 297 mm
Marge de sécurité	10 mm sur chaque bord
Quantité à imprimer	24 exemplaires
Coût d'impression estimé	0,18 euro par exemplaire
Finition	Aucune finition spéciale

Contraintes communiquées par le service.

DT 3 : CAHIER DES CHARGES DU SERVICE RELAIS COLIS DES TILLEULS

L'affiche informe le client sur le retrait d'un colis au comptoir. Le message doit être accueillant, immédiat et compréhensible en un regard. Les textes ci-dessous sont ceux à intégrer ; ils peuvent être répartis et mis en forme, mais leur sens doit être conservé.

Étape 1 : « Présentez votre avis de retrait ». Étape 2 : « Montrez une pièce d'identité ». Étape 3 : « Récupérez votre colis au comptoir ». Consigne d'action : « Besoin d'aide ? Demandez-nous ». Adresse à faire figurer : « Service relais Colis des Tilleuls, 14 rue des Tilleuls, 44000 Nantes ».

Le service souhaite une ambiance chaleureuse et actuelle. Les pictogrammes peuvent représenter un avis de retrait, une pièce d'identité et un colis. Les couleurs sont au choix du candidat, sous réserve d'un contraste lisible entre le texte et son fond. Le logo n'est pas fourni : ne pas en inventer un qui pourrait être confondu avec une marque existante.

FormaV - document d'entraînement non officiel

Pour estimer le coût des exemplaires demandés, utilisez la formule : coût total = coût unitaire multiplié par le nombre d'exemplaires. Aucun autre coût n'est à ajouter.

Contenus et critères de réussite

Élément à intégrer	Texte ou indication	Critère de réussite
Titre	Retirez votre colis en 3 étapes	Visible en premier
Étape 1	Présentez votre avis de retrait	Associée à un signe reconnaissable
Étape 2	Montrez une pièce d'identité	Distincte de l'étape 1
Étape 3	Récupérez votre colis au comptoir	Dernière étape identifiable
Consigne d'action	Besoin d'aide ? Demandez-nous	Facile à repérer
Adresse	Service relais Colis des Tilleuls, 14 rue des Tilleuls, 44000 Nantes	Présente et lisible

Toutes les données nécessaires à la réalisation sont fournies ci-dessous.

Repère de coût d'impression

Coût unitaire	Nombre d'exemplaires	Coût total à déterminer
0,18 euro	24	À calculer par le candidat

Données fournies pour l'estimation de la série demandée.

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.1 à 2.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les deux cadres par des croquis de mise en page. Faites apparaître les informations obligatoires dans chaque piste. Dans le tableau, calculez les dimensions de la zone utile et indiquez la piste retenue avec ses critères de choix.

Deux pistes de mise en page et choix argumenté

Élément	Piste A	Piste B
Croquis de composition	.....	.....
Différence entre les deux pistes	.....	.....
Couleurs envisagées et rôle	.....	.....
Piste retenue et deux critères de choix	.....	.....

Calcul des dimensions de la zone utile

Dimension	Calcul à compléter	Résultat
Largeur utile	.....	.....
Hauteur utile	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

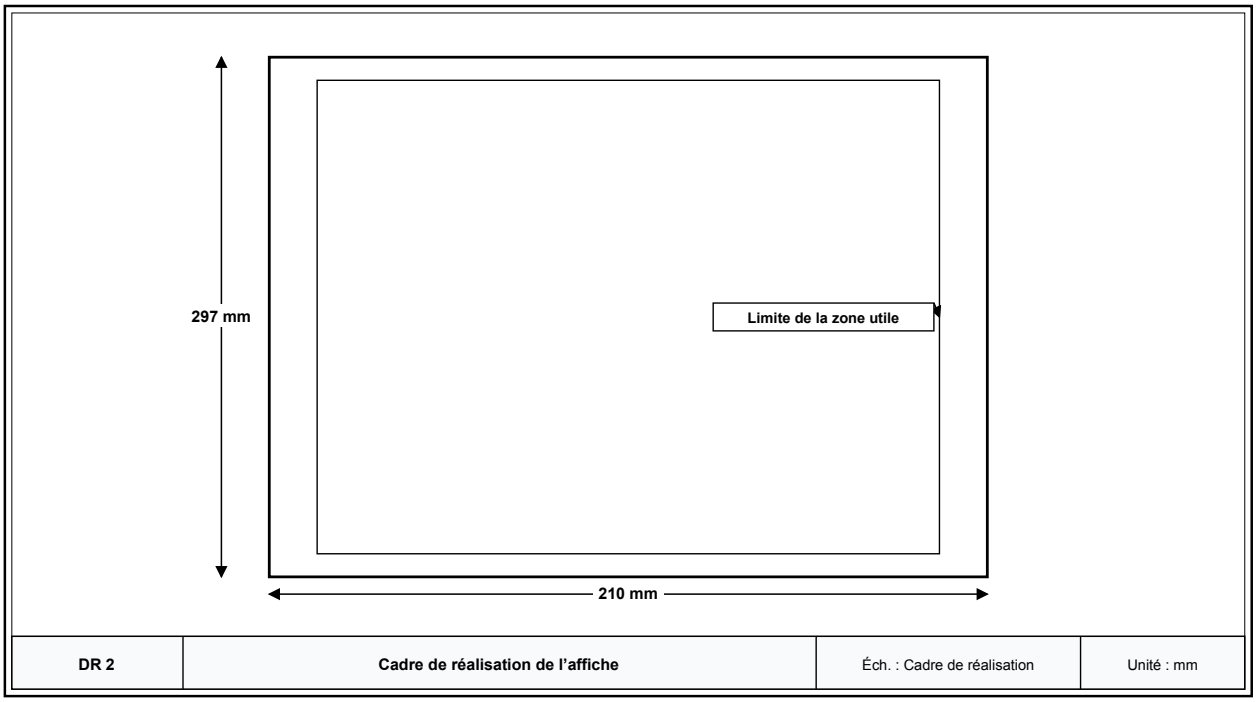
.....

FormaV - document d'entraînement non officiel

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 3.1 à 3.3 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Réalisez votre affiche dans le cadre ci-dessous. Respectez le format A4 portrait et la marge de sécurité indiquée au DT 2. Complétez ensuite les lignes de présentation et l'estimation du coût des 24 exemplaires.



Cadre de composition non à l'échelle. Maintenir les éléments essentiels à l'intérieur de la marge.

Présentation de l'intention et estimation

Élément à compléter	Réponse du candidat
Intention graphique	.....
Choix de composition et effet sur la lecture	.....
Estimation du coût total pour 24 exemplaires	.....

FormaV - document d'entraînement non officiel

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

FormaV - document d'entraînement non officiel

Continue à t'entraîner

Retrouve tous les sujets et corrigés du CAP OSRCL, classés par épreuve et par année :
caposrcl.fr/annales-sujets-et-corriges

Pour réviser tout le programme avant l'examen, les Fiches de Révision du CAP OSRCL reprennent l'essentiel de chaque épreuve :
caposrcl.fr/fiches-de-revision

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.