CORRIGÉ NON OFFICIEL

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

Français

**Session 2022**

Proposition de corrigé rédigée par FormaV pour s'entraîner. Ce n'est pas le corrigé officiel de l'examen et elle ne remplace pas les éléments de correction officiels.

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

# Français

Session 2022 • Remplacement

Code sujet **AP2209-CAP FR** 2 heures

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

## Se repérer dans le corrigé

I) — Compétences de lecture : compréhension du texte 1 et du document 2
5 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

II) — Compétences d’écriture : lettre au journal sur les réseaux sociaux et les forums de discussion
1 réponses • PDF source, p. 5

« PDF source » désigne la page physique du fichier. Quand le pied de page est lisible, le numéro imprimé est indiqué entre parenthèses. Chaque réponse rappelle la consigne, explique la démarche et donne le résultat.


FormaV - document d'entraînement non officiel

# I)

**10 points**

Compétences de lecture : compréhension du texte 1 et du document 2

## Texte 1

### Question 1)

PDF source, p. 2, PDF source, p. 5

> Le personnage qui raconte l'histoire, la narratrice, est un personnage féminin : justifiez cette affirmation. Quelle est sa situation personnelle et professionnelle ?

**Démarche.** Pour établir que la narratrice est une femme, relever les accords au féminin dans son récit. Pour sa situation, s'appuyer sur ses activités décrites et distinguer les faits de ce que le texte ne précise pas.

**RÉPONSE À RETENIR**

La narratrice est une femme : elle emploie notamment les formes féminines « entrée », « restée », « allée » et « assise » (pages 2-3). Elle décrit des tâches accomplies dans la maison, comme faire « ma ronde », ouvrir les rideaux et la fenêtre du bureau de William, puis les refermer. Elle se présente ainsi comme une femme au foyer. Elle partage le domicile de William, mais le texte ne précise pas leur lien exact et ne mentionne pas d'autre profession exercée par la narratrice.

### Question 2)

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 5

> Comment la narratrice découvre-t-elle « l'existence du double de William » et quelles sont ses différentes réactions tout au long de son récit ?

**Démarche.** Remettre dans l'ordre les étapes de la découverte, puis relever les réactions de la narratrice, depuis la lecture du brouillon jusqu'à la découverte des messages publiés en ligne.

**RÉPONSE À RETENIR**

Au cours de sa ronde, la narratrice remarque une boule de papier froissé dans la poubelle du bureau de William. Elle la déplie et lit un brouillon écrit de sa main, composé de phrases « saturées de haine et de ressentiment ». Elle est d'abord « interdite » et incrédule : elle ne peut pas croire que William ait écrit ces propos et espère qu'il les a copiés. L'ordinateur de William étant protégé par un mot de passe, elle saisit dans Google les premières phrases du brouillon. Elle retrouve le texte sur un blog signé « Wilmor75 », comprend que William utilise ce pseudonyme, puis découvre d'autres commentaires sur des sites d'information et des forums. Tout au long de cette découverte, elle est bouleversée : elle ne tient pas bien sur ses jambes, puis reste « sidérée, tremblante », éprouve de la nausée et finit par dire qu'elle avait « mal partout ».

### Question 3)

PDF source, p. 3, PDF source, p. 5

> Selon vous, pourquoi William utilise-t-il un pseudonyme pour écrire sur Internet ?

**Démarche.** Le récit indique que William écrit sous un pseudonyme, mais ne donne pas la raison de son choix. Il faut donc proposer une explication possible sans la présenter comme une certitude.


FormaV - document d'entraînement non officiel

**RÉPONSE À RETENIR**

William utilise peut-être le pseudonyme « Wilmor75 » pour dissimuler son identité et éviter que ses propos soient rattachés à sa vie personnelle. L'anonymat peut aussi lui donner l'impression qu'il peut publier des commentaires haineux ou provocateurs sans être reconnu. Ce sont des hypothèses : le texte ne révèle pas ses intentions.

## Document 2

### Question 4)

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

Décrivez le dessin de Plantu. Dites quels sont les éléments qui font de ce document une caricature.

**Démarche.** Décrire les éléments visibles du dessin, puis expliquer en quoi leur représentation exagérée transmet une critique.

**RÉPONSE À RETENIR**

Le dessin représente un ordinateur dont l'écran affiche « WWW. haine. com ». Sur le clavier, les touches sont figurées par des visages humains aux traits déformés ; certains portent des marques ou des blessures. Une main appuie sur l'une de ces touches-visages. Le dessin est une caricature parce qu'il exagère les traits et transforme les touches du clavier en visages malmenés. Le jeu de mots associant l'adresse d'un site Internet à la « haine » fait comprendre la critique de la violence qui circule en ligne.

## Texte 1 et Document 2

### Question 5)

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5

L'auteur du texte, à travers le témoignage de la narratrice, et le dessinateur ont la même cible : que ou qui dénoncent-ils et condamnent-ils ?

**Démarche.** Comparer le récit des messages publiés par William avec le dessin, qui associe explicitement Internet à la haine, afin de dégager leur cible commune.

**RÉPONSE À RETENIR**

Les deux documents dénoncent la haine et la violence verbale diffusées sur Internet, notamment dans les réseaux sociaux et les forums, ainsi que les personnes qui publient de tels propos. Dans le texte, les messages de William sont qualifiés d'« amers, haineux, orduriers, provocateurs ». Les documents critiquent ces comportements, et non tous les usages d'Internet.

# II)

**10 points**

Compétences d’écriture : lettre au journal sur les réseaux sociaux et les forums de discussion

## Question Consigne

PDF source, p. 5

> Un journal lance une enquête auprès de ses lecteurs : « L’augmentation des débits Internet, la diminution du coût des ordinateurs et des smartphones, l’amélioration des outils de communication expliquent que le nombre d’utilisateurs des réseaux sociaux comme Facebook, WhatsApp, TikTok et des forums de discussion a explosé ces dernières années. Que vous soyez utilisateur ou non de ces réseaux sociaux et forums, vous avez très certainement un point de vue sur le sujet. Dites-nous ce que vous pensez de ces espaces d’échange et de discussion à distance en vous appuyant sur des exemples tirés de votre expérience personnelle et/ou de vos connaissances. » Vous souhaitez participer à cette enquête. Rédigez une lettre au journal de 20 à 30 lignes.

**Démarche :** rédiger une lettre destinée au journal, répondre clairement à l’enquête et défendre un point de vue à l’aide d’exemples. Le modèle propose un avis nuancé : il présente des avantages des réseaux sociaux et des forums, puis leurs limites et des précautions utiles. Il comporte 23 lignes en comptant chaque retour à la ligne, signature comprise.

**RÉPONSE À RETENIR**

Madame, Monsieur,
À la suite de votre enquête, je souhaite donner mon avis sur les réseaux sociaux et les forums.
J’utilise parfois ces outils pour échanger avec ma famille et mes amis.
Ils permettent de prendre rapidement des nouvelles de personnes qui habitent loin.
Par exemple, un groupe de discussion peut aider à organiser une sortie ou un anniversaire.
On peut aussi y partager une passion et trouver des conseils utiles.
Les forums permettent parfois de recevoir l’avis de personnes ayant la même expérience.
Ces échanges sont pratiques et peuvent rapprocher les gens.
Pourtant, il faut aussi faire attention à la manière dont on les utilise.
Certains internautes publient des messages blessants ou insultants.
Un commentaire agressif peut faire du mal à la personne qui le reçoit.
On peut également y lire de fausses informations qu’il faut vérifier.
Il est important de protéger ses informations personnelles et ses photos.
Avant de publier un message, chacun devrait réfléchir à ses conséquences.
On peut aussi perdre beaucoup de temps devant son écran.
À mon avis, les réseaux sociaux ne sont ni bons ni mauvais en eux-mêmes.
Tout dépend de l’usage que l’on en fait et du respect montré aux autres.
Il faut garder un esprit critique et ne pas croire tout ce que l’on lit.
Il est également important de faire des pauses et de se rencontrer en personne.
Ces outils sont donc utiles lorsqu’ils complètent les échanges directs sans les remplacer.
Je vous remercie d’avoir proposé cette enquête et recueilli l’avis de vos lecteurs.
Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations respectueuses.
Une lectrice ou un lecteur

Sujet : https://lettres-histoire-geographie.enseigne.ac-lyon.fr/spip/IMG/pdf/sujet-cap-franc_ais-antilles-guyane-sept22.pdf
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé 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.