SUJET OFFICIEL

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

Français

Session 2022

Sujet national de la session indiquée, tel que publié par le ministère chargé de l'examen. Mis à disposition par FormaV pour la révision.

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

FRANÇAIS

TOUTES SPÉCIALITÉS

SESSION 2022

Durée : 2 heures
Coefficient : 1

Le sujet se compose de 5 pages, numérotées de 1/5 à 5/5.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

S'il est incomplet, demandez un autre exemplaire au chef de salle.

Aucun matériel n'est autorisé.

Texte 1

J'imagine que toutes les femmes au foyer ont leur petit circuit quotidien, une manière de circonscrire[1] leur territoire, de savoir où se trouve la limite entre le dehors et le dedans. Ce matin-là, donc, j'ai fait ma ronde, comme d'habitude.

Je ne reste jamais longtemps dans le bureau de William, à cause de l'odeur de tabac froid. En général, je me contente d'ouvrir les rideaux et la fenêtre et je reviens en fin de journée pour les refermer. William passe la plupart de ses soirées dans ce bureau et, jusque-là, je pensais qu'il lisait la presse ou préparait ses dossiers. Mais ce matin-là, à peine entrée dans la pièce, j'ai remarqué dans la poubelle une boule de papier froissé. Je ne sais pas pourquoi. Il y a souvent du papier dans la poubelle de William et je n'avais aucune raison de me pencher pour attraper cette feuille ni de la déplier pour la lire. Pourtant, c'est ce que j'ai fait.

Le texte était rédigé de sa main, sur le papier à en-tête de son entreprise. Les paragraphes avaient été travaillés, corrigés en plusieurs endroits, des mots avaient été substitués à d'autres, une flèche indiquait que le paragraphe du milieu devait être déplacé à la fin. C'était le brouillon de quelque chose qui ne ressemblait pas aux rapports que William écrit pour son travail. Alors j'ai lu, du début à la fin. À vrai dire, je suis restée quelques minutes comme ça, interdite[2], à lire et relire ces phrases saturées de haine et de ressentiment, ces mots d'une virulence inouïe, je ne pouvais pas croire que William soit capable d'écrire des choses pareilles, c'était impossible, inenvisageable. Pourquoi avait-il reproduit ces lignes nauséabondes[3] ? J'ai essayé d'allumer son ordinateur, je m'accrochais à l'idée que j'allais y retrouver ce texte sous une forme ou une autre et que, pour une raison obscure, il avait recopié les écrits d'un fou. Mais l'accès à l'ordinateur était protégé par un mot de passe. Je suis sortie du bureau, le papier à la main, je ne tenais pas bien sur mes jambes. Je suis allée chercher mon ordinateur portable dans ma chambre et je me suis assise sur le canapé. Ces gestes, je les ai accomplis sans réfléchir, comme si une partie de moi possédait déjà les réponses, comme si cette partie de moi prenait enfin le pouvoir tandis que l'autre refusait l'évidence et luttait pour rester dans l'ignorance. Dans la barre de recherche de Google, j'ai tapé les quatre premières phrases du texte de William et j'ai appuyé sur « entrée ». Le texte est apparu dans son intégralité. Il avait

[1] Circonscrire : tracer les limites d'un espace
[2] Interdite : stupéfaite au point de ne pouvoir ni agir ni parler
[3] Nauséabondes : qui provoquent le dégoût

été mis en page et les corrections envisagées sur le brouillon avaient été intégrées. Le texte était signé Wilmor75. Il m'a fallu quelques minutes pour comprendre que je me trouvais devant un blog[4] que William avait créé sous un nom de plume[5], et sur lequel il postait régulièrement des réactions, des réflexions, des commentaires à propos de tout.

J'ai ensuite entré ce pseudonyme dans la barre de recherche et j'ai trouvé des dizaines de messages postés par Wilmor sur des sites d'information ou des forums de discussion. Commentaires amers, haineux, orduriers, provocateurs, qui lui ont permis, semble-t-il, d'acquérir une petite notoriété sur les réseaux sociaux. J'ai passé plusieurs heures devant l'écran, sidérée[6], tremblante, à cliquer de page en page, malgré la nausée qui m'assaillait. Quand j'ai refermé mon ordinateur portable, j'avais mal à la nuque. À vrai dire, j'avais mal partout.

Aujourd'hui je suis capable de décrire cette scène, c'est-à-dire de raconter comment j'ai découvert l'existence du double de William.

Delphine de Vigan, *Les loyautés*, 2018

[4] Blog : site Web sur lequel un internaute tient une rubrique personnelle sur des thèmes divers ou consacrée à un sujet particulier.
[5] Nom de plume : pseudonyme, nom d'emprunt de celui qui écrit
[6] Sidérée : Frappée de stupeur

Document 2



Source : https://www.lemonde.fr/blog/plantu/2018/03/19/la-haine-sur-les-reseaux-sociaux/

I) Compétences de lecture (10 points)

Texte 1

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

2 points

2) Comment la narratrice découvre-t-elle « l'existence du double de William » et quelles sont ses différentes réactions tout au long de son récit ? **3 points**

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

1 point

Document 2

4) Décrivez le dessin de Plantu. Dites quels sont les éléments qui font de ce document une caricature. **2 points**

Texte 1 et Document 2

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 ? **2 points**

II) Compétences d'écriture (10 points)

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.