CORRIGÉ NON OFFICIEL

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

Français

Session 2023

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 2023

Code sujet **2306-CAP FR** 2 heures

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Se repérer dans le corrigé

I) — Compétences de lecture
8 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

II) — Compétences d’écriture : dialogue autour d’un travail professionnel
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

Premier tiret

Question 1.

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

> Trois personnes sont présentes sur la photographie : Gladys Rasmussen à droite, Marilyn Monroe au centre et John Florea à gauche. L'une d'entre elles exerce la même activité professionnelle que celle qui est présentée dans le texte 2. Donner le nom de cette personne et indiquer son métier.

Le texte 2 décrit le travail d'un coiffeur. Sur la photographie, la personne placée à droite tient un peigne et coiffe Marilyn Monroe. D'après les indications de la question, cette personne est Gladys Rasmussen.

RÉPONSE À RETENIR

La personne est **Gladys Rasmussen** ; elle exerce le métier de coiffeuse.

Deuxième tiret

Question 1.

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

> Les lieux où l'on pratique ce métier sont-ils les mêmes dans le texte et l'image ?

Je compare les lieux des deux scènes. La légende de la photographie indique « in her dressing room » et la note précise « dans sa loge ». Le texte 2 décrit une séance chez le coiffeur, dans un salon de coiffure.

RÉPONSE À RETENIR

Non. La photographie montre Marilyn Monroe dans sa loge ; le texte décrit une séance chez le coiffeur, dans un salon de coiffure.

Question 2.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

> Qui le pronom « vous » désigne-t-il dans le texte ?

Le pronom « vous » désigne la personne assise dans le fauteuil, à laquelle le coiffeur coupe les cheveux. Le narrateur emploie ce pronom pour évoquer de façon générale le client qui se fait coiffer.

RÉPONSE À RETENIR

Le pronom « vous » désigne le client qui se fait coiffer, présenté de manière générale.

Avant la coupe de cheveux

Question 3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

> Sur votre copie, reproduire et compléter le tableau ci-dessous, en remplaçant les points d'interrogation par vos réponses. Pour l'étape « Avant la coupe de cheveux », indiquer le découpage du texte (de la ligne 1 à quelle ligne

FormaV - document d'entraînement non officiel

?) et au moins un geste professionnel du coiffeur.

Au début du texte, avant la coupe proprement dite, le client enfile la blouse et le coiffeur place la serviette protectrice autour de son cou. Ces préparatifs sont décrits des lignes 1 à 5.

RÉPONSE À RETENIR

Principales étapes	Découpage du texte	Gestes professionnels du coiffeur
Avant la coupe de cheveux	Lignes 1 à 5	Il fait enfiler une blouse au client et place une petite serviette protectrice autour de son cou.

Pendant la coupe

Question 3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

Sur votre copie, reproduire et compléter le tableau ci-dessous, en remplaçant les points d'interrogation par vos réponses. Pour l'étape « Pendant la coupe », indiquer le découpage du texte (de quelle ligne à quelle ligne ?) et au moins un geste professionnel du coiffeur.

La partie consacrée à la coupe commence à la ligne 6. Le coiffeur tient la tête du client et rectifie sa position ; le texte décrit ensuite le « ballet du peigne et des ciseaux ». Cette étape se poursuit jusqu'à la ligne 16, avant le passage « Mais la minute qui compte, c'est tout à la fin », qui annonce l'étape suivante.

RÉPONSE À RETENIR

Principales étapes	Découpage du texte	Gestes professionnels du coiffeur
Pendant la coupe	Lignes 6 à 16	Il tient et repositionne la tête du client ; il utilise le peigne et les ciseaux.

Après la coupe

Question 3.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

Sur votre copie, reproduire et compléter le tableau ci-dessous, en remplaçant les points d'interrogation par vos réponses. Pour l'étape « Après la coupe », indiquer le découpage du texte (de quelle ligne à la fin, ligne 28 ?) et au moins un geste professionnel du coiffeur.

À partir de la ligne 17, le texte décrit la fin de la séance : le coiffeur enlève le tablier, brosse le client pour retirer les cheveux coupés, puis lui montre le résultat à l'aide d'un miroir. Cette étape va jusqu'à la fin du texte, ligne 28.

RÉPONSE À RETENIR

Principales étapes	Découpage du texte	Gestes professionnels du coiffeur
Après la coupe	Lignes 17 à 28	Il enlève le tablier, débarrasse le client des cheveux coupés avec une brosse et lui présente la coupe à l'aide d'un miroir sous plusieurs angles.

Question 4.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

> « Tout à la fin », le client est-il satisfait de sa coupe ? Justifier votre réponse en vous appuyant sur le texte.

Il faut distinguer ce que le client dit de ce qu'il ressent. Il dit « oui oui », mais le texte qualifie cet accord d'« assentiment douloureux » et précise que la coupe fraîche lui donne « un air godiche ». Le « c'est parfait » est même présenté comme une réponse hypocrite qui le met au supplice.

RÉPONSE À RETENIR

Non, le client n'est pas vraiment satisfait. Il trouve que la coupe lui donne « un air godiche » et son « oui oui » n'est qu'un « assentiment douloureux » : son accord n'est pas sincère.

Question 5.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 4

> Vous reconnaissez-vous dans le portrait qui est fait du client ? Vous vous appuierez sur le texte et sur votre expérience pour répondre à la question.

Cette question appelle une réponse personnelle. Il faut donner son avis et le justifier à la fois par un élément du texte et par une expérience personnelle ou un exemple vécu. Voici un modèle possible, à adapter à sa propre expérience.

RÉPONSE À RETENIR

Je reconnais une partie de mon comportement dans le portrait du client. Comme lui, il m'est déjà arrivé de ne pas savoir quoi répondre lorsqu'un professionnel me demande si le résultat me plaît. Le client finit par dire « oui oui », alors que le texte parle d'un « assentiment douloureux » : il semble préférer éviter de décevoir le coiffeur plutôt que de dire franchement qu'il n'est pas satisfait. Cependant, je ne réagis pas toujours ainsi : si le résultat ne correspond vraiment pas à ce que j'ai demandé, j'essaie de l'expliquer poliment afin de voir s'il est possible de le corriger.

Une réponse personnelle différente est également recevable si elle s'appuie sur le texte et explique clairement une expérience ou un exemple.

FormaV - document d'entraînement non officiel

II)

10 points

Compétences d’écriture : dialogue autour d’un travail professionnel

Question Sujet d’écriture

PDF source, p. 5

> Vous venez de terminer un travail dans le cadre d’une activité professionnelle de votre choix. Vous présentez le travail réalisé au client qui vous l’a commandé ou à votre patron et vous lui demandez s’il est satisfait. Il vous répond : « non non ». Imaginer le dialogue qui s’engage à ce moment-là entre vous et lui. Dans cet échange de vingt à trente lignes, vous vous efforcerez de démontrer la qualité de votre travail. Afin de respecter l’anonymat de votre copie, vous ne devez pas signer votre composition, citer votre nom, celui d’un camarade ou celui de votre établissement.

Démarche : Le dialogue doit se poursuivre après la réponse « non non ». Le modèle choisit le métier de menuisier : le client exprime une réserve précise, puis le professionnel l’écoute sans s’énerver et met en avant des aspects concrets de son travail (mesures, stabilité, ponçage et finition). Il propose ensuite une solution et la vérifie avec le client. Le texte ci-dessous comporte 24 répliques courtes, à recopier chacune sur une ligne distincte pour respecter la longueur demandée. Il ne contient ni nom de personne ni nom d’établissement.

Variantes recevables : On peut choisir une autre activité professionnelle, à condition que le travail réalisé soit présenté de façon concrète et que le dialogue réponde à l’insatisfaction du client ou du patron.

FormaV - document d'entraînement non officiel

RÉPONSE À RETENIR

— Voici l’étagère que vous m’avez commandée.

— Êtes-vous satisfait du résultat ?

— Non, non, je ne suis pas satisfait.

— Je le regrette. Qu’est-ce qui vous gêne ?

— Je pensais que les tablettes seraient plus profondes.

— Je comprends. Vérifions ensemble les dimensions prévues.

— D’accord. L’étagère semble solide.

— J’ai contrôlé les mesures avant de découper le bois.

— Les tablettes sont bien alignées.

— J’ai vérifié leur niveau au montage.

— Les bords sont aussi très doux.

— Je les ai poncés pour retirer les aspérités.

— La finition semble régulière.

— J’ai appliqué deux couches de protection.

— Pourtant, mes grands livres ne rentreront pas.

— Vous avez raison : ils sont plus profonds que prévu.

— Est-il possible de modifier les tablettes ?

— Oui, je peux étudier une solution adaptée.

— L’étagère restera-t-elle stable ?

— Je contrôlerai les fixations et la stabilité.

— Pourriez-vous conserver la même teinte ?

— Je ferai d’abord un essai de couleur.

— D’accord, vérifions les dimensions avant de décider.

— Bien sûr, nous prendrons les mesures ensemble.

Sujet : https://www.cap-aepe.fr/wafx_res/Files/lesiteducapaepe-francais-sujet2023-metropole.pdf
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé officiel.

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.