SUJET OFFICIEL

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

Français

Session 2023

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 2023

_____

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.

Document 1



Marilyn[1] in her dressing room[2], 1954.
Source : https://goldfm.lk/life/other/4482/marilyn-monroe-in-her-dressing-room-1954

[1] Marilyn Monroe est une actrice américaine célèbre.
[2] Marilyn dans sa loge.

Texte 2

Le oui oui au coiffeur

On est là, tout engoncé dans le fauteuil, tout vaporeux, flottant dans la soyeuse blouse vague que le coiffeur vous a fait enfiler. Au début, il a eu ce geste du doigt glissant autour de votre cou, pour placer la petite serviette protectrice - et dès lors on s'est laissé faire, anesthésié par tant d'autorité et tant de prévenances, par tant d'effluves[1] de violette et de fougères répandus au hasard de la pièce.

Quand le coiffeur vous parle dans le dos, ce n'est pas très poli de le suivre des yeux dans la glace, et puis ça l'agace un peu - il ne dit rien, mais vous saisit la tête entre ses mains, à hauteur des tempes, et rectifie la position avec une douceur très implacable. Puis le ballet du peigne et des ciseaux reprend, et la conversation aussi, après un petit blanc. Alors, c'est assez étrange : on se regarde dans la glace bien en face tout en bavardant. On ne peut pas dire qu'on se voie vraiment, ni qu'on s'admire - ce serait bien gênant d'opposer une telle suffisance à cet artisanat butinant[2] qui se déploie autour de vos oreilles. On se regarde en s'oubliant. On devient la conversation, bien anodine le plus souvent, du type moralisateur à consensus très large, sur l'évolution défensive du football, par exemple - qu'est-ce que vous voulez, c'est l'argent qui commande.

Mais la minute qui compte, c'est tout à la fin. Les gestes se sont alentis[3], le coiffeur vous a délivré du tablier de nylon, qu'il a secoué d'un seul coup, dompteur-fouetteur infaillible. Avec une brosse douce, il vous a débarrassé des poils superflus. Et l'instant redouté arrive. Le coiffeur s'est rapproché de la tablette, et saisit un miroir qu'il arrête dans trois positions rapides, saccadées : sur votre nuque, trois-quarts arrière gauche, droite. C'est là qu'on mesure soudain l'étendue du désastre… Oui, même si c'est à peu près ce qu'on avait demandé, même si l'on avait très envie d'être coiffé plus court, chaque fois on avait oublié combien la coupe fraiche donne un air godiche[4]. Et cette catastrophe est à entériner[5] avec un tout petit oui oui, un assentiment douloureux qu'il faut hypocritement décliner dans un battement de paupières approbateur, une oscillation du chef[6], parfois un « c'est parfait » qui vous met au supplice. Il faut payer pour ça.

Philippe Delerm, *La sieste assassinée*, 2001.

[1] effluves : parfums
[2] artisanat butinant : expression imagée qui désigne l'activité du coiffeur
[3],alentis : devenus plus lents
[4] un air godiche : un air stupide
[5] entériner : admettre, accepter
[6] oscillation du chef : un mouvement de tête affirmatif.

I) Compétences de lecture (10 points)

Document 1 et texte 2

1) Trois personnes sont présentes sur la photographie : Gladys Rasmunssen 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.
   - Les lieux où l'on pratique ce métier sont-ils les mêmes dans le texte et l'image ? **2 points**
   -

Texte 2

2) Qui le pronom « vous » désigne-t-il dans le texte ? **1 point**

3) Sur votre copie, reproduire et compléter le tableau ci-dessous, en remplaçant les points d'interrogation par vos réponses.

Principales étapes	**Découpage du texte**	**Gestes professionnels du coiffeur (au moins un élément de réponse par étape est attendu)**
Avant la coupe de cheveux	Ligne 1 à ligne … ?	… ?
Pendant la coupe	Ligne … ? à ligne … ?	… ?
Après la coupe	Ligne … ? à la fin (ligne 28)	… ?

3 points

4) « Tout à la fin », le client est-il satisfait de sa coupe ? Justifier votre réponse en vous appuyant sur le texte. **2 points**

5) 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. **2 points**

II) Compétences d'écriture (10 points)

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.