CAP OSRCL

185 Fiches de Révision

CAP OSRCL

Opérateur de service - Relation client et livraison

- Fiches de révision
- Fiches méthodologiques
- Tableaux et graphiques
- Retours et conseils

Conforme au Programme Officiel

Garantie Diplômé•e ou Remboursé•e

4,6/5 selon l'Avis des Étudiants

caposrcl.fr

Préambule

1. Le mot de la formatrice :



Hello, moi c'est **Sarah** 👋

D'abord, je tiens à te remercier de m'avoir fait confiance et d'avoir choisi www.caposrcl.fr pour tes révisions.

Si tu lis ces lignes, tu as fait le choix de la **réussite**, bravo.

Dans cet E-Book, tu découvriras comment j'ai obtenu mon **CAP OSRCL** avec une moyenne de **14,07/20**.

2. Pour aller beaucoup plus loin :

Vous avez été très nombreux à nous demander de créer une **formation 100 % vidéo** dédiée au domaine **Commerce & Gestion** pour maîtriser toutes les notions.

Chose promise, chose due : Nous avons créé cette formation unique composée de **5 modules ultra-complets** (1h15 au total) afin de t'aider à **réussir les épreuves** du CAP.



3. Contenu du dossier Commerce & Gestion :

1. **Vidéo 1 - Relation client & techniques de vente (16 min) :** Fondamentaux de la relation client en situation de vente.

2. **Vidéo 2 - Marketing & merchandising (14 min) :** Principes pour mettre en valeur l'offre et attirer le client.

3. **Vidéo 3 - Gestion commerciale & indicateurs de performance (15 min) :** Notions clés pour suivre les ventes et les résultats.

4. **Vidéo 4 - Organisation, administration & communication professionnelle (15 min) :** Repères pour s'organiser et communiquer au quotidien.

5. **Vidéo 5 - Logistique, transport & chaîne de valeur du client (15 min) :** Vue d'ensemble du parcours produit jusqu'au client.

Découvrir

Table des matières

Français ..... Aller

Chapitre 1 : Se dire et s'affirmer par les récits de soi ..... Aller

Chapitre 2 : S'informer et communiquer avec esprit critique ..... Aller

Chapitre 3 : Imaginer et créer par la littérature et les arts ..... Aller

Chapitre 4 : Lire, écrire et parler au travail ..... Aller

Chapitre 5 : Maîtriser la langue et améliorer ses productions ..... Aller

Histoire-géographie ..... Aller

Chapitre 1 : De la Révolution à la Ve République ..... Aller

Chapitre 2 : La France et l'Europe en construction depuis 1950 ..... Aller

Chapitre 3 : Transports et mobilités dans les territoires ..... Aller

Chapitre 4 : Espaces urbains : transformations et acteurs ..... Aller

Enseignement moral et civique ..... Aller

Chapitre 1 : État de droit, libertés et laïcité ..... Aller

Chapitre 2 : Information et responsabilité, République et Nation ..... Aller

Chapitre 3 : Environnement, biodiversité et débat public ..... Aller

Chapitre 4 : Cohésion sociale, égalité et discriminations ..... Aller

Chapitre 5 : Participation et engagement politiques ..... Aller

Mathématiques ..... Aller

Chapitre 1 : Calcul numérique et proportionnalité ..... Aller

Chapitre 2 : Statistiques et probabilités : lire les données ..... Aller

Chapitre 3 : Résoudre des équations et exploiter des fonctions ..... Aller

Chapitre 4 : Prix et placements : les calculs commerciaux ..... Aller

Chapitre 5 : Algorithmique : programmer et tester des calculs ..... Aller

Physique-chimie ..... Aller

Chapitre 1 : Mouvements et forces ..... Aller

Chapitre 2 : Solutions chimiques : préparer et contrôler ..... Aller

Chapitre 3 : Caractériser les signaux sonores et électriques ..... Aller

Chapitre 4 : Température et transferts : exploiter les capteurs ..... Aller

Chapitre 5 : Lumière et couleurs : expérimenter en sécurité ..... Aller

Langue vivante étrangère : Anglais ..... Aller

Chapitre 1 : Se présenter et échanger au quotidien ..... Aller

Chapitre 2 : Comprendre et rédiger des messages simples ..... Aller

Chapitre 3 : Accueillir un client et expliquer une prestation ..... Aller

Chapitre 4 : Découvrir les cultures des pays anglophones ..... Aller

Arts appliqués et cultures artistiques ..... Aller
Chapitre 1 : Analyser les objets, les images et les espaces ..... Aller
Chapitre 2 : Explorer les arts et la diversité des cultures ..... Aller
Chapitre 3 : Répondre à une demande de design ..... Aller
Chapitre 4 : Présenter une intention par le dessin et l'oral ..... Aller
Éducation physique et sportive ..... Aller
Chapitre 1 : Doser son effort et évaluer ses progrès ..... Aller
Chapitre 2 : Orientation : adapter ton parcours en sécurité ..... Aller
Chapitre 3 : Danse : créer et présenter une composition ..... Aller
Chapitre 4 : Sports collectifs : coopérer et tenir un rôle ..... Aller
Chapitre 5 : Musculation et santé ..... Aller
Prévention santé environnement ..... Aller
Chapitre 1 : Hygiène de vie, sexualité et conduites à risque ..... Aller
Chapitre 2 : Ressources, nuisances et risques environnementaux ..... Aller
Chapitre 3 : Droits au travail et suivi médical ..... Aller
Chapitre 4 : Prévention des risques du métier et secourisme ..... Aller
Chapitre 5 : Budget, achats et assurances ..... Aller
Relation client et proposition de produits et de services ..... Aller
Chapitre 1 : Marchés, clientèle et réseaux de distribution ..... Aller
Chapitre 2 : Préparer l'accueil et communiquer avec le client ..... Aller
Chapitre 3 : Conseiller, vendre et respecter les contrats ..... Aller
Chapitre 4 : Traiter l'information et protéger les données ..... Aller
Chapitre 5 : Gérer les réclamations et fidéliser la clientèle ..... Aller
Logistique et préparation de livraison ..... Aller
Chapitre 1 : Prélever les produits et contrôler leur conformité ..... Aller
Chapitre 2 : Manutentionner et suivre les stocks en sécurité ..... Aller
Chapitre 3 : Organiser la tournée et sécuriser le chargement ..... Aller
Chapitre 4 : Livrer, collecter et réaliser les services prévus ..... Aller
Chapitre 5 : Clore la tournée et traiter les retours de produits ..... Aller
Conduite professionnelle d'un moyen de transport ..... Aller
Chapitre 1 : Contrôler le véhicule et ses documents de bord ..... Aller
Chapitre 2 : Comprendre les organes et l'entretien du véhicule ..... Aller
Chapitre 3 : Conduire en catégorie B et pratiquer l'écoconduite ..... Aller
Chapitre 4 : Manœuvrer en sécurité ..... Aller
Chapitre 5 : Réagir aux pannes et aux accidents ..... Aller

Français

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, le Français t'apprend à comprendre des textes, organiser tes idées et **communiquer avec précision**. Tu développes aussi ton expression pour expliquer une livraison ou répondre à un client.

Cette matière participe à l'épreuve de Français, Histoire-géographie et EMC, de **coefficient global 3**. Le Français représente 2 tiers de cette note.

En CCF, pendant la formation, tu réalises un écrit en 3 étapes de 40 minutes et un oral de 10 minutes. En examen final ponctuel, l'écrit dure 2 heures et l'oral 10 minutes.

Conseil :
Prévois **15 minutes de révision** régulières. Lis un texte court, résume son idée principale et justifie ta réponse avec un passage précis. Pour progresser à l'écrit, reprends tes corrections et garde une petite fiche de tes erreurs fréquentes.

Pour préparer l'oral, entraîne-toi à raconter une livraison ou un échange client. Présente le contexte, tes actions et le résultat. Enregistre-toi pour **améliorer ta clarté**. Ne cherche pas des phrases compliquées, privilégie des mots précis et prends le temps de respirer.

Table des matières

Chapitre 1 : Se dire et s'affirmer par les récits de soi ..... Aller
1. Raconter son parcours ..... Aller
2. S'affirmer avec respect ..... Aller
Chapitre 2 : S'informer et communiquer avec esprit critique ..... Aller
1. Repérer une information fiable ..... Aller
2. Lire et analyser un message ..... Aller
3. Communiquer clairement et avec recul ..... Aller
Chapitre 3 : Imaginer et créer par la littérature et les arts ..... Aller
1. Découvrir comment les arts font imaginer ..... Aller
2. Lire et analyser une œuvre ..... Aller
3. Créer et présenter une production ..... Aller
Chapitre 4 : Lire, écrire et parler au travail ..... Aller
1. Lire les documents professionnels ..... Aller
2. Écrire des messages clairs ..... Aller
3. Prendre la parole avec confiance ..... Aller
Chapitre 5 : Maîtriser la langue et améliorer ses productions ..... Aller

1. Lire et comprendre une consigne ..... Aller
2. Rédiger un message clair ..... Aller
3. Relire et corriger ses productions ..... Aller

Chapitre 1 : Se dire et s'affirmer par les récits de soi

1. Raconter son parcours :

Ce qu'est un récit de soi :
Un récit de soi raconte un moment de ta vie, une expérience ou un choix qui t'a appris quelque chose. Tu ne racontes pas tout dans l'ordre. Tu sélectionnes les détails utiles pour faire comprendre ce que tu as vécu et ce que tu en retiens.

Un plan simple :
Pour rester clair, présente d'abord le contexte, puis les étapes de l'expérience et enfin le résultat ou ce que tu as appris. Des connecteurs comme « d'abord », « ensuite », « parce que » et « depuis » aident ton lecteur à suivre.

À l'écrit, vérifie que chaque phrase sert ton récit. À l'oral, parle assez lentement et donne un détail concret. En stage, cette méthode t'aide à expliquer une situation professionnelle sans te perdre dans des anecdotes secondaires.

Exemple d'une expérience de stage :
À 8 h 30, j'ai préparé 12 colis pour une tournée. J'ai vérifié les adresses, puis j'ai repéré une étiquette illisible. J'ai demandé une confirmation avant le départ. Depuis, je contrôle les étiquettes une par une.

Mini cas pratique :
Tu dois rédiger un récit de stage de 6 à 8 phrases. Choisis une situation réelle, comme une erreur évitée ou une demande client difficile, puis note le contexte, tes actions et le résultat obtenu.

Ton livrable attendu est un court récit relu, avec un titre et une idée principale. Par exemple, tu peux expliquer comment tu as vérifié 10 adresses avant une tournée et évité une erreur de livraison.

2. S'affirmer avec respect :

Exprimer qui tu es :
S'affirmer, c'est présenter tes idées, tes qualités et tes limites avec des mots précis, sans rabaisser les autres. Tu peux parler à la première personne et appuyer tes propos sur des faits. Cela rend ton message plus crédible et plus facile à comprendre.

Évite les jugements trop larges comme « je suis nul » ou « je sais tout faire ». Préfère une qualité liée à une action et une difficulté que tu veux améliorer. Cette façon de parler montre que tu te connais et que tu progresses.

Une méthode pour lire, analyser et rédiger :

Quand tu lis un récit de soi, repère qui parle, l'expérience racontée et ce que la personne veut montrer. Puis relève un détail précis qui le prouve. Pour rédiger, reprends cette logique avec une idée, un fait et une explication courte.

Exemple de formulation : « Je suis attentif, car je vérifie le nom du client avant de remettre un colis. » Le mot « car » introduit la preuve. Cette méthode fonctionne aussi pour préparer une présentation orale ou répondre en entretien.

Repères utiles sur le terrain :

Étape	Question à te poser	Action à faire
Contexte	Où et quand cela se passe-t-il ?	Donne un repère précis.
Action	Qu'as-tu fait ?	Utilise un verbe concret.
Preuve	Quel détail le montre ?	Ajoute un fait ou un chiffre utile.
Résultat	Qu'est-ce qui a changé ?	Explique la suite de l'expérience.
Relecture	Mon récit est-il clair ?	Vérifie l'ordre et les phrases.

Ce qu'il faut retenir

Un récit de soi met en valeur une expérience et ce que tu en as appris. Sélectionne les détails utiles pour construire un message clair et crédible.

- Présente le **contexte, les actions** et le résultat, dans un ordre facile à suivre.
- Appuie tes qualités ou tes limites sur des **faits précis**, sans jugement excessif.
- Pour analyser un récit, repère qui parle, l'expérience, l'idée défendue et les preuves.

Relis ton texte pour vérifier sa clarté. Cette méthode t'aide à parler de ton parcours en stage, à l'oral ou en entretien.

Chapitre 2 : S'informer et communiquer avec esprit critique

1. Repérer une information fiable :

Identifier la source :
Quand tu lis une information, commence par vérifier qui l'a publiée, quand et dans quel but. Une date récente ne suffit pas à prouver qu'elle est juste, mais une information ancienne peut ne plus être valable.

Comparer et vérifier :
Ne te fie pas uniquement à un titre ou à une publication sur les réseaux sociaux. Cherche la même information dans 2 sources sérieuses, comme le site officiel d'un service ou un média reconnu. Sépare les faits des opinions.

Exemple de vérification :
Un message annonce que la tournée de livraison est annulée. Avant de prévenir les clients, tu vérifies l'information auprès de ton responsable ou dans l'outil professionnel. Tu évites ainsi de transmettre une erreur.

Question	Ce que tu vérifies
Qui parle ?	L'auteur ou l'organisme à l'origine du message
Quand ?	La date de publication ou de mise à jour
Dans quel but ?	Informer, vendre, convaincre ou faire réagir

2. Lire et analyser un message :

Comprendre l'essentiel :
Pour analyser un texte, repère son sujet, son auteur, son public et son intention. Souligne les mots importants, entoure les dates et reformule l'idée principale avec tes propres mots. Cette méthode t'aide à retenir l'utile sans recopier tout le texte.

Distinguer faits et opinions :
Un fait peut être vérifié, comme une heure de passage prévue à 14 h. Une opinion exprime un jugement, comme « ce délai est trop long ». Cette distinction t'aide à répondre précisément et à ne pas présenter une impression comme une certitude.

Exemple d'analyse :
Dans un avis client, la phrase « Le colis est arrivé à 16 h au lieu de 14 h » rapporte un fait vérifiable. « Le service est nul » exprime une opinion. Pour répondre, tu traites le retard et restes courtois.

3. Communiquer clairement et avec recul :

Choisir les bons mots :
Avant de parler ou d'écrire, demande-toi à qui tu t'adresses et ce que tu veux transmettre. Organise ton message en 3 temps : le fait, l'information utile, puis l'action proposée. Un ton calme facilite l'échange, surtout lorsqu'un client est mécontent.

Relire avant d'envoyer :
Relis ton message pour vérifier les noms, les horaires et les consignes. Évite les abréviations difficiles à comprendre et les promesses que tu ne peux pas tenir. Si tu n'as pas la réponse, indique que tu vas vérifier auprès de la bonne personne.

Mini cas concret :
À 10 h, un client signale qu'il n'a pas reçu son colis, annoncé pour 9 h 30. Tu vérifies le suivi pendant 2 minutes, contactes ton responsable, puis annonces un nouveau délai seulement après confirmation. Livrable attendu : une note de suivi datée, avec le problème, la vérification et la réponse donnée.

Check-list avant de transmettre une information :

- Vérifie la source et la date du message.
- Confirme les horaires, les noms et les consignes.
- Fais la différence entre un fait et une opinion.
- Adapte ton ton à ton interlocuteur.
- Note l'action réalisée et la suite prévue.

Ce qu'il faut retenir

Pour transmettre une information juste, vérifie son origine, sa date et son objectif. Analyse le message avant d'en retenir l'essentiel.

- Compare l'information avec **deux sources sérieuses** et distingue les faits des opinions.
- Repère l'auteur, le sujet et l'intention, puis reformule l'idée principale.
- Adapte ton message à ton interlocuteur et relis les détails avant l'envoi.
- Si tu ignores la réponse, vérifie-la auprès de la personne compétente et note le suivi.

Un ton calme et des informations confirmées t'aident à communiquer clairement et à éviter les erreurs.

Chapitre 3 : Imaginer et créer par la littérature et les arts

1. Découvrir comment les arts font imaginer :

Des formes pour raconter :
La littérature et les arts permettent de raconter une histoire, de partager une émotion ou de faire réfléchir. Un récit, un poème, une photographie, une chanson ou une affiche peuvent montrer un même sujet de façons très différentes.

Des détails à observer :
Quand tu découvres une œuvre, repère d'abord son auteur, sa date, son titre et sa forme. Observe ensuite les personnages, les couleurs, les sons ou les mots. Ces indices t'aident à comprendre l'ambiance et le message.

Exemple d'observation d'une affiche :
Une affiche montre un livre ouvert au milieu d'une rue grise. Le contraste entre le livre coloré et le décor sombre peut suggérer que la lecture ouvre l'imagination.

2. Lire et analyser une œuvre :

Une méthode en 3 étapes :
Pour éviter de te perdre, avance dans l'ordre. Lis ou observe une première fois pour comprendre le sujet, puis repère 2 ou 3 détails importants. Enfin, explique ce qu'ils te font comprendre, en t'appuyant sur des éléments précis.

- Présente la nature de l'œuvre et son sujet.
- Relève un détail, comme un mot, une couleur ou un geste.
- Explique l'effet produit avec une phrase qui commence par « Cela montre que… ».

Exprimer ton interprétation :
Une analyse ne consiste pas seulement à dire si tu aimes une œuvre. Donne une raison et un indice. Des connecteurs comme « d'abord », « ensuite » et « enfin » rendent ton explication plus claire.

Exemple d'analyse d'un court texte :
Dans un récit, un personnage attend seul sous la pluie. La pluie et le mot « silence » créent une ambiance triste. Tu justifies ainsi ton interprétation avec 2 indices du texte.

3. Créer et présenter une production :

Une idée, un public, un support :
Avant de créer, choisis ce que tu veux faire comprendre, à qui tu t'adresses et quel support convient. Un récit, une affiche ou une photographie ne se construisent pas de la même façon. Un plan simple t'aide à rester dans le sujet.

Mini cas concret et livrable attendu :
À partir d'une photo de rue, tu imagines un récit de 120 mots pour un lecteur de ton âge. En 20 minutes, note 3 idées, écris un début, un événement et une fin, puis relis ton texte. Le livrable attendu est un récit titré, relu et remis au propre.

Exemple de début de récit :
« À 8 heures, Lina trouva une enveloppe près de la porte. » Cette première phrase donne un personnage, un moment et un mystère. Le lecteur a envie de connaître la suite.

Mini mémo avant de rendre ton travail :

À vérifier	Question à te poser
Sujet	Mon idée est-elle facile à comprendre ?
Public	À qui est-ce que je m'adresse ?
Organisation	Mon texte a-t-il un début, un milieu et une fin ?
Relecture	Ai-je corrigé les mots oubliés et les phrases confuses ?
Présentation	Mon titre et mon support sont-ils lisibles ?

Ce qu'il faut retenir

Les arts racontent, transmettent des émotions et invitent à réfléchir. Pour comprendre une œuvre, observe des indices précis et explique ce qu'ils révèlent.

- Repère le **titre et la forme** de l'œuvre, puis observe ses détails.
- Présente son sujet, relève des indices et explique leur effet.
- Pour créer, choisis ton idée, ton public et un support adapté.
- Organise ta production, relis-la et vérifie sa présentation.

Une interprétation convaincante s'appuie sur des éléments concrets. Une création claire et bien relue permet de mieux faire passer ton intention.

Chapitre 4 : Lire, écrire et parler au travail

1. Lire les documents professionnels :

Repérer les informations utiles :
Au travail, tu lis des bons de livraison, des consignes, des messages et parfois des réclamations. Avant d'agir, repère le type de document, sa date, son auteur et ce qu'on te demande. Ça évite les oublis et les erreurs de destinataire.

Lire avec méthode :
Commence par parcourir le document pour comprendre son sujet. Relis ensuite les passages importants et souligne les mots qui indiquent une action, une date, une adresse ou une quantité. Si une consigne n'est pas claire, demande une précision avant de continuer.

Exemple de lecture d'un bon :
Tu vérifies une livraison de 12 colis. Le bon indique 12 colis attendus, mais tu en comptes 11. Tu notes l'écart et tu préviens ton responsable avant de faire signer le document.

2. Écrire des messages clairs :

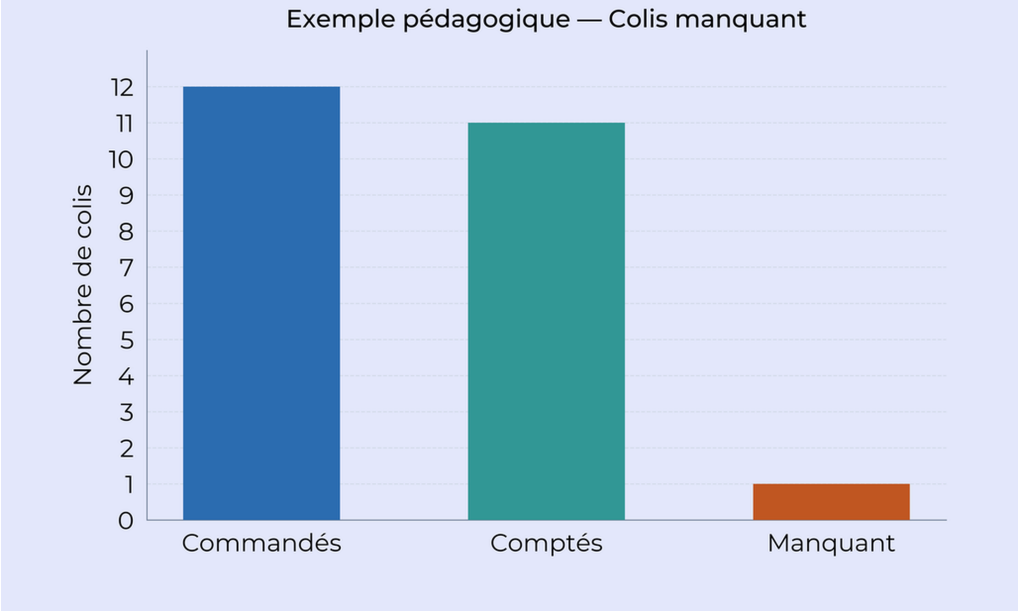
Organiser ton écrit :
Un message professionnel doit être court, précis et poli. Indique d'abord pourquoi tu écris, puis donne les informations utiles et termine par l'action attendue. Relis les noms, les horaires, les quantités et les coordonnées avant l'envoi.

Choisir les bons mots :
Évite les phrases vagues comme « Il y a un problème ». Précise plutôt ce qui s'est passé, où et quand. Des connecteurs comme « d'abord », « ensuite » et « enfin » aident à présenter les faits dans le bon ordre.

Exemple de message professionnel :
« Bonjour, la livraison prévue à 10 h 30 est arrivée à 10 h 45. Un colis manque sur les 12 attendus. Peux-tu m'indiquer la marche à suivre ? Merci. ».

Mini-cas et livrable attendu :
À ton stage, tu constates 1 colis manquant sur une commande de 12. En 5 minutes, tu vérifies le bon, comptes les colis et rédiges un message factuel à ton responsable. Le livrable attendu est un message de 3 phrases avec la quantité, l'écart et la demande.

Graphique chiffré



À vérifier	Question à te poser
Destinataire	Est-ce la bonne personne ?
Faits	Ai-je donné une date, une heure ou une quantité utile ?
Demande	Mon interlocuteur sait-il ce que j'attends ?
Relecture	Ai-je corrigé les erreurs et vérifié les chiffres ?

3. Prendre la parole avec confiance :

Préparer ce que tu vas dire :
Pour parler à un client ou à un collègue, prépare les 2 ou 3 idées importantes. Présente les faits dans l'ordre, utilise des mots simples et garde un ton calme. Une courte pause t'aide à réfléchir si tu ne sais pas quoi répondre.

Écouter et répondre :
Laisse ton interlocuteur terminer sans l'interrompre. Reformule sa demande pour vérifier que tu as bien compris, puis réponds avec les informations dont tu es sûr. Si tu ne connais pas la réponse, explique que tu vas vérifier auprès de la bonne personne.

Exemple d'échange avec un client :
Le client dit qu'il attend un colis depuis 2 jours. Tu peux répondre : « Si je comprends bien, vous n'avez toujours pas reçu votre colis. Je vais vérifier son suivi et vous informer de la prochaine étape. » Tu montres que tu as écouté sans promettre un résultat incertain.

Astuce de terrain :
Quand un client est mécontent, évite de te justifier tout de suite. Écoute, reformule le problème et vérifie les faits. J'ai trouvé cette méthode utile en stage, car elle évite d'aggraver un malentendu et aide à trouver une solution concrète.

Ce qu'il faut retenir

Au travail, lis, écris et parle avec méthode pour éviter les erreurs et communiquer clairement.

- Repère le type de document, son auteur, sa date et les **informations utiles**. Vérifie les quantités et demande des précisions si nécessaire.
- Rédige un message **court et précis** : expose les faits, indique l'action attendue et relis les noms, horaires et chiffres.
- À l'oral, présente tes idées dans l'ordre, écoute sans interrompre et **reformule la demande** avant de répondre. Si tu ignores une information, dis que tu vas la vérifier.

Une communication factuelle, calme et attentive aide à prévenir les malentendus et à trouver une solution adaptée.

Chapitre 5 : Maîtriser la langue et améliorer ses productions

1. Lire et comprendre une consigne :

Repérer l'essentiel :
Avant d'écrire, lis la consigne jusqu'au bout. Repère le sujet, le destinataire et ce qu'on te demande de faire. Ces 3 indices t'aident à choisir les informations utiles et à éviter le hors-sujet.

Analyser un document :
Pour comprendre un texte, observe son titre, sa source et sa date. Puis lis-le une première fois pour saisir l'idée générale. À la deuxième lecture, souligne les informations importantes et note les mots que tu ne comprends pas.

Mini-mémo de lecture :

Étape	Action
1	Lis le titre, la source et la date.
2	Repère le sujet et les idées principales.
3	Relis la consigne et vérifie que tu y réponds.

Exemple d'analyse d'une consigne :
La consigne demande de rédiger un courriel à un client au sujet d'un retard de livraison. Tu identifies le destinataire, le motif et l'action attendue. Tu peux ensuite préparer une réponse claire et polie en 3 idées.

2. Rédiger un message clair :

Construire un plan simple :
Avant de rédiger, note les informations dans l'ordre. Pour un message professionnel, tu peux commencer par expliquer la situation, donner les détails utiles, puis proposer une solution. Un plan de 3 étapes rend ton message plus facile à suivre.

Choisir les bons mots :
Préfère des phrases courtes et précises. Évite les abréviations, les mots familiers et les détails qui n'aident pas le destinataire. Des connecteurs comme « d'abord », « ensuite » et « enfin » montrent clairement l'ordre des informations.

Adapter ton message :
Tu ne t'adresses pas de la même façon à un client, à un collègue ou à ton responsable. Avec un client, reste courtois et professionnel. À l'oral aussi, parle distinctement et vérifie que la personne a compris l'information importante.

Exemple de message professionnel :
« Bonjour, votre livraison prévue à 14 h aura environ 20 minutes de retard en raison d'un incident sur la tournée. Je vous prie de nous excuser. Je vous tiendrai informé dès que possible. » Le message indique le problème, le délai et le suivi prévu.

3. Relire et corriger ses productions :

Vérifier la langue :
La relecture sert à repérer les erreurs qui gênent la compréhension. Contrôle les accords, les verbes, la ponctuation et les mots souvent confondus. Relis lentement, puis vérifie que chaque phrase contient une idée complète.

Utiliser une méthode pratique :
Relire tout en même temps peut faire oublier des erreurs. Fais plutôt 2 passages. Au premier, vérifie le sens et les informations. Au second, contrôle l'orthographe, les accords et la ponctuation.

Checklist avant d'envoyer :

À vérifier	Question à te poser
Destinataire	Est-ce que je m'adresse à la bonne personne ?
Informations	Ai-je indiqué le lieu, l'heure ou le délai utile ?
Clarté	Mon message se comprend-il dès la première lecture ?
Langue	Ai-je vérifié les accords et la ponctuation ?
Politesse	Mon ton est-il adapté au destinataire ?

Mini cas concret :
En stage, tu constates qu'une livraison prévue à 10 h est retardée de 15 minutes. Tu vérifies l'horaire, préviens le client avec une phrase polie, puis relis ton message avant l'envoi. Le livrable attendu est un message de 3 phrases qui indique le retard et le nouvel horaire estimé.

Ce qu'il faut retenir

Pour produire un message efficace, comprends d'abord la consigne et le document, puis organise tes idées avant d'écrire.

- Repère le sujet, le destinataire et l'action attendue pour éviter le **hors-sujet**.
- Structure ton message en étapes, avec des phrases courtes et un ton adapté.

- Relis en deux passages : vérifie d'abord le sens, puis l'orthographe, les accords et la ponctuation.
- Contrôle les informations utiles, la clarté et la politesse avant l'envoi.

Une **relecture méthodique** t'aide à transmettre une information claire, complète et professionnelle.

Histoire-géographie

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, tu étudies la France depuis 1789, l'Europe, les transports et les espaces urbains. Tu apprends à **analyser des documents** et à comprendre les territoires parcourus lors des livraisons.

Cette matière participe à l'épreuve de Français, Histoire-géographie et EMC, de **coefficient global 3**. L'oral dure 15 minutes maximum en CCF, en dernière année. En examen final ponctuel, il dure 15 minutes, dont 5 de préparation.

Conseil :
Je te conseille de réviser 10 minutes régulièrement. Prépare des fiches avec les dates, les lieux et les notions essentielles. Relie les transports à une tournée observée en stage.

Entraîne-toi à **présenter un document** en précisant sa nature, sa date et son idée principale. Appuie ton explication sur tes connaissances, sans simplement le décrire.

Si tu hésites, reprends calmement. Demande à ton enseignant de vérifier tes explications avant l'évaluation.

Table des matières

Chapitre 1 : De la Révolution à la Ve République ..... Aller
1. La révolution transforme la france ..... Aller
2. La république devient le régime actuel ..... Aller

Chapitre 2 : La France et l'Europe en construction depuis 1950 ..... Aller
1. Construire la paix en europe ..... Aller
2. Une europe qui s'élargit et change ..... Aller

Chapitre 3 : Transports et mobilités dans les territoires ..... Aller
1. Comprendre les transports et les mobilités ..... Aller
2. Voir comment les territoires ont changé ..... Aller
3. Étudier un trajet et agir sur le terrain ..... Aller

Chapitre 4 : Espaces urbains : transformations et acteurs ..... Aller
1. Comprendre les espaces urbains ..... Aller
2. Observer les transformations de la ville ..... Aller
3. Identifier les acteurs et agir sur le terrain ..... Aller

Chapitre 1 : De la Révolution à la Ve République

1. La révolution transforme la france :

Avant 1789 :
Avant la Révolution, la France est une monarchie. Le roi détient l'essentiel du pouvoir et la société est divisée en ordres. Le clergé et la noblesse bénéficient de privilèges, tandis que le tiers état supporte une grande partie des impôts.

Les changements de 1789 :
En 1789, une crise politique et financière provoque une révolution. Le 14 juillet, la prise de la Bastille à Paris devient un symbole de la contestation. En août, les privilèges sont abolis, puis la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen affirme des principes comme la liberté et l'égalité devant la loi.

Une république qui s'installe progressivement :
La monarchie est renversée et la République est proclamée en 1792. Mais la France connaît ensuite plusieurs régimes, dont l'Empire de Napoléon Ier, des monarchies et de nouvelles républiques. La République ne s'installe durablement qu'à partir de 1870, avec la IIIe République.

La démocratie progresse par étapes. En 1848, la IIe République instaure le suffrage universel masculin et abolit l'esclavage dans les colonies françaises. Les femmes, elles, n'obtiennent le droit de vote qu'en 1944. Ces repères montrent que l'égalité politique s'est construite lentement.

Exemple de repère historique :
Si tu lis qu'un texte date de 1789, pense à la Révolution et aux nouveaux droits. S'il date de 1848, pense à la IIe République, au vote des hommes et à l'abolition de l'esclavage dans les colonies françaises.

2. La république devient le régime actuel :

Du début de la iiie république à 1958 :
La IIIe République, fondée en 1870, renforce progressivement les libertés et les institutions républicaines. Après la Seconde Guerre mondiale, la IVe République est instaurée en 1946. Elle rétablit la démocratie, mais les gouvernements se succèdent souvent, dans un contexte marqué par la guerre d'Algérie.

La naissance de la ve république :
En 1958, une grave crise liée à la guerre d'Algérie fragilise la IVe République. Le général de Gaulle revient au pouvoir. Une nouvelle Constitution est adoptée et la Ve République est instaurée le 4 octobre 1958. Elle donne davantage de poids au pouvoir exécutif, notamment au président, afin de stabiliser les institutions.

Les repères à retenir :
Pour réviser, suis les changements de régime dans l'ordre. Ne confonds pas la proclamation d'une république avec son installation durable. Ce tableau rassemble les dates utiles pour situer les principaux tournants de la période.



Vérification des horaires de livraison pour une meilleure organisation

Date	Repère	Pourquoi le retenir
1789	Révolution française	Fin des privilèges et affirmation de nouveaux droits
1792	Proclamation de la République	La monarchie est renversée
1848	IIe République	Suffrage universel masculin et abolition de l'esclavage
1870	Début de la IIIe République	La République s'installe durablement
1944	Droit de vote des femmes	Les femmes deviennent électrices et éligibles
1958	Naissance de la Ve République	Une nouvelle Constitution organise les pouvoirs

Étude de cas et application :
Imagine que tu prépares une tournée de livraison dans une mairie. Tu vois une affiche qui annonce une exposition sur 1789. Pour répondre correctement à un client, repère la date,

l'événement et son effet sur les droits. Le contexte historique t'aide à donner une information claire, sans confondre les régimes.

Exemple de mini cas concret :
En 15 minutes, tu rédiges une fiche de 3 lignes pour présenter l'affiche : « 1789 : Révolution française. Les privilèges sont abolis. La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen affirme de nouveaux principes. » Livrable attendu : une fiche lisible, avec la date, l'événement et son impact.

Checklist de révision :

- Repère la date et le lieu de l'événement.
- Nomme le régime politique concerné.
- Associe l'événement à un changement concret.
- Vérifie que tu ne confonds pas les différentes Républiques.
- Explique en une phrase pourquoi cette date compte.

Questions rapides :

1. Quel événement symbolise la contestation à Paris le 14 juillet 1789 ?
2. En quelle année la République est-elle proclamée pour la première fois ?
3. Quel changement politique important a lieu en 1848 ?
4. Quand la Ve République est-elle instaurée ?

Ce qu'il faut retenir

De la monarchie à la Ve République, les régimes changent et les droits s'élargissent progressivement.

- **En 1789**, la Révolution abolit les privilèges et affirme de nouveaux droits.
- La République est proclamée en 1792, mais s'installe durablement à partir de 1870.
- **En 1848**, le suffrage universel masculin est instauré et l'esclavage est aboli dans les colonies.
- Les femmes obtiennent le droit de vote en 1944 ; **la Ve République** naît en 1958 avec une Constitution renforçant l'exécutif.

Pour réviser, associe chaque date au régime concerné et au changement qu'elle représente, sans confondre proclamation et installation durable.

Chapitre 2 : La France et l'Europe en construction depuis 1950

1. Construire la paix en europe :

Le contexte après 1945 :
Après la Seconde Guerre mondiale, l'Europe est affaiblie et de nombreuses villes sont détruites. La France et l'Allemagne veulent éviter une nouvelle guerre. Peu à peu, plusieurs pays choisissent de coopérer plutôt que de s'affronter.

Les premières étapes :
Le 9 mai 1950, le ministre français Robert Schuman propose de mettre en commun la production du charbon et de l'acier. Ces matières servent notamment à fabriquer des armes. En 1951, 6 pays fondent la Communauté européenne du charbon et de l'acier, la CECA.

Date	Étape	Pourquoi c'est important
1950	Déclaration de Robert Schuman	Lancement d'une coopération entre pays européens
1951	Création de la CECA	Gestion commune du charbon et de l'acier
1957	Traités de Rome	Création de la CEE et développement du marché commun

Exemple de coopération :
La France et l'Allemagne gèrent ensemble des ressources utiles à l'industrie. L'objectif est de rendre une nouvelle guerre plus difficile à préparer. J'ai retenu cette idée simple : la coopération économique sert aussi à maintenir la paix.

2. Une europe qui s'élargit et change :

Du marché commun à l'union européenne :
En 1957, les traités de Rome créent la Communauté économique européenne, ou CEE. Les pays membres développent les échanges et des politiques communes. En 1992, le traité de Maastricht fonde l'Union européenne et renforce la coopération entre États.

Des changements visibles dans la vie quotidienne :
La construction européenne facilite les échanges entre pays membres. L'euro devient la monnaie de nombreux pays en 1999 pour les opérations financières, puis les pièces et les billets sont utilisés à partir de 2002. Tous les pays de l'Union européenne n'utilisent toutefois pas l'euro.

Exemple d'étude de cas :
Tu prépares une livraison de 12 colis envoyés de France vers un pays voisin de l'Union européenne. Tu vérifies l'adresse, les règles du transporteur et les documents demandés,

puis tu enregistres le suivi. Livrable attendu : une fiche de contrôle de 12 lignes, avec chaque colis marqué « vérifié » ou « à corriger ».

Repères à retenir :

- La coopération européenne commence après la Seconde Guerre mondiale.
- La CECA est créée en 1951 par 6 pays fondateurs.
- La CEE naît avec les traités de Rome en 1957.
- Le traité de Maastricht fonde l'Union européenne en 1992.

Questions rapides :

- Pourquoi la France et l'Allemagne veulent-elles coopérer après 1945 ?
- Quelles ressources la CECA met-elle en commun ?
- Quel changement concret l'euro apporte-t-il aux voyageurs et aux clients ?

Ce qu'il faut retenir

Après 1945, les pays européens choisissent la coopération pour préserver la paix et reconstruire le continent.

- En 1951, six pays fondent la **CECA** et mettent en commun le charbon et l'acier.
- Les traités de Rome créent la **CEE** en 1957 et développent le marché commun.
- Le traité de Maastricht fonde l'**Union européenne** en 1992. L'euro est utilisé sous forme de pièces et de billets à partir de 2002 dans certains pays.

La construction européenne renforce les échanges et rend la coopération essentielle au maintien de la paix.

Chapitre 3 : Transports et mobilités dans les territoires

1. Comprendre les transports et les mobilités :

Des déplacements du quotidien :
La mobilité, c'est le fait de se déplacer pour travailler, étudier, faire ses courses ou rendre visite à quelqu'un. Les transports sont les moyens utilisés pour ces trajets : marche, vélo, voiture, bus, train ou bateau.

Des territoires différents :
En ville, les transports en commun sont souvent nombreux, mais les embouteillages et les trajets chargés compliquent les déplacements. À la campagne, les distances sont parfois plus longues et les bus moins fréquents. Ces différences influencent l'accès à l'emploi et aux services.

Exemple de mobilité quotidienne :
Tu habites à 8 km de ton lieu de stage. En ville, tu peux peut-être prendre un bus qui passe toutes les 15 minutes. Dans une commune rurale, tu devras peut-être organiser un trajet en voiture ou combiner marche et car scolaire.

2. Voir comment les territoires ont changé :

Du rail à la voiture :
Au 19e siècle, le développement du chemin de fer relie davantage les villes et facilite les déplacements de personnes et de marchandises. Après la Seconde Guerre mondiale, la voiture se diffuse largement en France. Les routes, les banlieues et les zones commerciales se développent autour d'elle.

Des choix qui ont des effets :
Aujourd'hui, les territoires cherchent à mieux relier les habitants tout en limitant la pollution et les embouteillages. Les transports en commun, le vélo et le covoiturage peuvent compléter la voiture. Pour ton futur métier, ces réseaux comptent, car ils influencent les horaires de livraison et l'accès aux clients.

Exemple d'évolution des déplacements :
Dans une agglomération, une nouvelle ligne de tramway peut relier un quartier résidentiel à une gare en 20 minutes. Les habitants ont alors une autre option que la voiture pour rejoindre leur travail ou les commerces.

3. Étudier un trajet et agir sur le terrain :

Étude de cas courte :
À titre d'exercice, imagine une livraison dans une commune rurale. Tu dois déposer 6 colis dans 3 hameaux, à 4, 7 et 10 km du dépôt. Le bus passe seulement toutes les heures. Tu prépares un itinéraire en voiture et vérifies les adresses avant le départ.

Étapes et livrable attendu :
Tu regroupes les livraisons par secteur, tu contrôles les horaires et tu prévois une marge de 10 minutes pour un retard ou une difficulté d'accès. Le livrable attendu est une fiche d'itinéraire avec les 3 adresses, l'ordre de passage et l'heure prévue pour chaque arrêt.

À vérifier	Ton geste sur le terrain
Adresse	Confirme le numéro, la rue et le code postal.
Accès	Repère une rue piétonne, un portail ou un accès difficile.
Horaires	Vérifie les horaires annoncés et préviens en cas de retard.
Itinéraire	Regroupe les arrêts proches pour éviter les détours inutiles.
Livraison	Note chaque colis remis, reporté ou impossible à livrer.

Questions rapides :

- Quel moyen de transport est souvent utile quand les bus sont peu fréquents ?
- Comment une nouvelle ligne de tramway peut-elle changer les déplacements dans une ville ?
- Quelles informations dois-tu noter sur ta fiche d'itinéraire ?

Ce qu'il faut retenir

La mobilité correspond aux déplacements du quotidien, réalisés grâce à différents moyens de transport. Les possibilités varient selon les territoires et influencent l'accès aux services et à l'emploi.

- Le rail, puis la voiture, ont transformé les territoires et leurs aménagements.
- Les transports en commun, le vélo et le covoiturage offrent des alternatives pour réduire pollution et embouteillages.
- Pour organiser une livraison, vérifie les adresses, les accès et les horaires, puis regroupe les arrêts proches.

Une **fiche d'itinéraire claire**, avec l'ordre des arrêts et une marge pour les imprévus, facilite les déplacements et les livraisons.

Chapitre 4 : Espaces urbains : transformations et acteurs

1. Comprendre les espaces urbains :

Définition et repères :
Un espace urbain est un territoire organisé autour d'une ville et de ses quartiers. Il rassemble des habitants, des commerces, des services, des emplois et des moyens de transport. En France, les espaces urbains sont très différents selon leur taille et leur situation.

Des quartiers aux fonctions variées :
Dans une même ville, tu peux trouver des quartiers résidentiels, des zones commerciales, des espaces de bureaux ou des lieux de loisirs. Les habitants se déplacent entre ces espaces pour travailler, étudier, faire leurs courses ou accéder aux services.

Ce que ça change pour toi :
Dans un métier de service ou de livraison, connaître les fonctions d'un quartier t'aide à anticiper les trajets et les horaires. Un centre-ville animé, une zone d'activité et un quartier résidentiel ne présentent pas les mêmes contraintes.

Exemple de repérage :
Tu livres 8 commandes dans un centre-ville entre 11 h et 13 h. Repère les rues piétonnes, les zones de livraison et les adresses proches les unes des autres avant de partir. Tu gagneras du temps et éviteras des détours.

2. Observer les transformations de la ville :

Une ville qui évolue :
Les villes changent pour répondre aux besoins de leurs habitants. Des logements peuvent être construits, des friches transformées en espaces publics et des transports développés. Ces changements prennent souvent plusieurs années et modifient les déplacements du quotidien.

Des transformations visibles sur le terrain :
La rénovation d'un quartier peut améliorer les logements et les rues, mais aussi entraîner des travaux ou modifier les commerces présents. Le développement des transports en commun et des pistes cyclables change également la manière de circuler.

Étude de cas : réaménager une rue :
Dans une rue commerçante, la mairie prévoit 6 mois de travaux pour élargir les trottoirs et créer une piste cyclable. Les accès aux boutiques sont maintenus, mais une voie de circulation est fermée pendant le chantier.

Pour une tournée de livraison, tu vérifies les panneaux de déviation, tu préviens les clients si un retard est probable et tu adaptes ton itinéraire. Le résultat attendu est une tournée réalisée sans bloquer les accès ni prendre de risques.

Le livrable attendu est un plan de tournée annoté avec les 8 adresses, les voies fermées et l'ordre de passage. Cette préparation rend ton organisation plus claire pour ton équipe et pour les clients.

Document à observer :
Sur un plan de quartier avant et après travaux, repère les rues modifiées, les nouveaux équipements et les moyens de transport ajoutés. Pose-toi ces questions : qui profite du projet ? Quels déplacements deviennent plus faciles ? Quelles difficultés peuvent apparaître pendant les travaux ?

3. Identifier les acteurs et agir sur le terrain :

Des acteurs aux rôles différents :
Les transformations urbaines mobilisent plusieurs acteurs. La commune aménage les rues et les espaces publics. Les entreprises construisent ou rénovent des bâtiments. Les habitants, les commerçants et les associations expriment leurs besoins et leurs avis.

Des besoins parfois différents :
Un projet peut faciliter les déplacements à pied tout en compliquant les livraisons pendant un chantier. Il faut donc tenir compte de la sécurité, de l'accès aux commerces, du bruit et des besoins des habitants. Écouter les consignes évite les erreurs et les tensions.

Repères pratiques pour préparer une tournée :

À vérifier	Pourquoi c'est utile
Les travaux et déviations	Pour choisir un itinéraire adapté
Les horaires et accès	Pour éviter une arrivée au mauvais moment
Les zones de stationnement	Pour livrer sans gêner ni prendre de risque
Les consignes de l'équipe	Pour signaler un problème rapidement
L'adresse et le contact client	Pour remettre la commande au bon destinataire

Astuce de terrain :
Avant de démarrer, prends 5 minutes pour vérifier les informations de ta tournée. Une erreur fréquente consiste à suivre uniquement le GPS, même lorsqu'une rue est barrée ou interdite à la circulation. En cas de doute, demande une consigne à ton équipe.

Ce qu'il faut retenir

Les espaces urbains réunissent des quartiers aux fonctions variées et évoluent selon les besoins des habitants. Pour organiser tes déplacements, tu dois comprendre ces lieux et anticiper les changements.

- Repère les **fonctions des quartiers** pour adapter tes trajets et tes horaires.
- Vérifie les **travaux et déviations**, les accès et les zones de stationnement avant ta tournée.
- Les communes, entreprises, habitants et commerçants participent aux projets, avec des besoins parfois différents.

Prépare ton itinéraire, respecte les consignes et signale tout problème à ton équipe. Tu gagneras du temps tout en assurant la sécurité et l'accès aux commerces.

Enseignement moral et civique

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, l'EMC t'aide à comprendre les **valeurs de la République**, les libertés et la lutte contre les discriminations. Tu apprends à argumenter et à respecter autrui.

Cette matière participe à l'épreuve de Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique, de **coefficient global 3**, sans coefficient distinct pour l'EMC.

L'oral commun d'histoire-géographie-EMC dure **15 minutes maximum** en CCF, en dernière année. En examen final ponctuel, il dure 15 minutes, dont 5 de préparation.

Conseil :
Je te conseille de consacrer 10 minutes par semaine aux notions essentielles. Prépare une fiche avec une définition et un exemple, comme le respect d'un client pendant une livraison. Entraîne-toi à expliquer ton raisonnement à voix haute.

Pour chaque document, repère son sujet et les valeurs concernées. Construis une **réponse argumentée** plutôt qu'une simple opinion. Si l'oral t'inquiète, commence avec un camarade et avance progressivement.

Table des matières

Chapitre 1 : État de droit, libertés et laïcité ..... Aller
1. Comprendre l'état de droit et tes libertés ..... Aller
2. Appliquer la laïcité dans la relation client ..... Aller
Chapitre 2 : Information et responsabilité, République et Nation ..... Aller
1. T'informer et agir avec responsabilité ..... Aller
2. Comprendre la république et la nation ..... Aller
Chapitre 3 : Environnement, biodiversité et débat public ..... Aller
1. Comprendre les enjeux environnementaux ..... Aller
2. Délibérer dans une institution ..... Aller
3. Préparer une contribution utile ..... Aller
Chapitre 4 : Cohésion sociale, égalité et discriminations ..... Aller
1. Comprendre la cohésion sociale ..... Aller
2. Agir avec solidarité et sans discrimination ..... Aller
Chapitre 5 : Participation et engagement politiques ..... Aller
1. Comprendre la participation politique ..... Aller
2. S'engager et faire entendre son avis ..... Aller

Chapitre 1 : État de droit, libertés et laïcité

1. Comprendre l'état de droit et tes libertés :

Une règle commune à tous :
En France, l'État de droit signifie que chacun doit respecter la loi, y compris les personnes qui gouvernent. Les règles protègent les habitants et limitent les décisions arbitraires. Si tu estimes qu'un droit n'est pas respecté, tu peux demander conseil ou saisir la justice.

La Constitution du 4 octobre 1958 est au sommet des règles françaises. Elle renvoie notamment à la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789. Ces textes protègent les droits et libertés.

Des libertés qui protègent chacun :
Les libertés fondamentales comprennent, par exemple, la liberté d'expression, la liberté de conscience, le droit à la sûreté et l'égalité devant la loi. Elles s'appliquent à toutes les personnes. Elles ne permettent toutefois pas de porter atteinte aux droits d'autrui ou de mettre en danger la sécurité.

Dans ton métier, tu peux rencontrer des clients aux opinions, croyances ou modes de vie différents. Tu dois les traiter avec respect et appliquer les mêmes règles à chacun. C'est concret : un retard ou un désaccord ne justifie jamais une remarque discriminatoire.

Exemple de situation professionnelle :
Un client conteste une livraison et hausse le ton. Tu l'écoutes, vérifies le numéro du colis et expliques calmement les étapes de réclamation. Tu ne l'insultes pas et tu ne publies pas ses informations personnelles en ligne.

2. Appliquer la laïcité dans la relation client :

La liberté de conscience et la neutralité :
La laïcité garantit à chacun la liberté de croire, de ne pas croire ou de changer de conviction. La République respecte toutes les croyances. Dans un service public, les agents doivent rester neutres dans l'exercice de leurs fonctions.

Dans une entreprise privée qui ne gère pas un service public, les règles ne sont pas automatiquement identiques à celles d'un agent public. Ton employeur peut fixer des règles, notamment pour la sécurité ou l'organisation, mais elles doivent respecter le droit du travail. En cas de doute, demande conseil à ton responsable.

Un mini cas pour t'entraîner :
Tu effectues une tournée de 12 colis dans un quartier. Un client demande que tu changes l'ordre de livraison pour une raison liée à sa religion, alors que cela retarderait les autres clients. Tu expliques que tu dois suivre la tournée prévue et rester équitable.

Résultat attendu : tu gardes un ton respectueux, tu n'interroges pas le client sur ses croyances et tu appliques la procédure de l'entreprise. Le livrable attendu est une note de suivi de 2 lignes, avec l'heure, la demande et la réponse apportée, sans commentaire sur la religion du client.

Les bons réflexes sur le terrain :

Situation	Réflexe utile
Un client exprime une conviction	Reste courtois et poursuis le service normalement
Une consigne te semble injuste	Demande une explication à ton responsable
Un client te provoque	Garde ton calme et suis la procédure
Tu notes un incident	Écris des faits précis, sans jugement personnel

Questions rapides :

- Quelle date associes-tu à la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen ?
- La laïcité protège-t-elle aussi le droit de ne pas croire ?
- Quel réflexe peux-tu adopter si une situation te paraît injuste ?

Ce qu'il faut retenir

L'État de droit soumet chacun à la loi et protège tes droits. Au travail, respecte les libertés de tous et applique les règles sans discrimination.

- Les **libertés fondamentales** incluent l'expression, la conscience et l'égalité, dans le respect des droits d'autrui.
- La laïcité protège le droit de croire, de ne pas croire ou de changer de conviction.
- Dans ta relation client, reste courtois, équitable et suis les procédures de l'entreprise.
- En cas de difficulté, demande conseil à ton responsable et consigne les faits sans jugement.

La neutralité des agents publics ne s'applique pas automatiquement de la même façon dans une entreprise privée. Garde ton calme et traite chaque personne avec respect.

Chapitre 2 : Information et responsabilité, République et Nation

1. T'informer et agir avec responsabilité :

Comprendre l'information :
Une information fiable indique généralement qui l'a publiée, à quelle date et d'où viennent les faits. Avant de la partager, vérifie ces éléments et compare avec une autre source sérieuse. Une photo ou un message très alarmant ne prouve pas, à lui seul, que l'information est vraie.

Ta responsabilité au quotidien :
Au travail, tu peux recevoir des informations personnelles sur un client, comme son adresse ou son numéro de téléphone. Tu les utilises seulement pour la livraison prévue et tu ne les transmets pas à des personnes qui n'en ont pas besoin. La discrétion protège le client et l'entreprise.

Exemple de vérification d'une information :
Un message annonce une fermeture de rue et demande de prévenir les clients. Avant de le relayer, tu vérifies l'heure, la date et la source auprès de ton responsable ou d'un canal officiel. Tu évites ainsi de donner une consigne fausse qui ferait perdre du temps à l'équipe.

Sur le terrain :

- Vérifie la source et la date du message.
- Ne partage pas les données d'un client dans une conversation personnelle.
- En cas de doute, demande confirmation à ton responsable.
- Corrige rapidement une information erronée que tu as transmise.

2. Comprendre la république et la nation :

Des repères communs :
La Constitution du 4 octobre 1958 organise la Ve République. Son article 1 présente la France comme une République indivisible, laïque, démocratique et sociale. Ces principes protègent un cadre commun, même si les citoyens ont des opinions, des croyances et des modes de vie différents.

Nation et citoyenneté :
La Nation désigne une communauté liée par une histoire, des institutions et la volonté de vivre ensemble. Être citoyen, c'est avoir des droits et des devoirs, et participer à la vie collective, par exemple en votant lorsqu'on en a le droit ou en respectant les règles communes.

Un symbole et son sens :

Le drapeau bleu, blanc, rouge est le symbole national français, et La Marseillaise en est l'hymne national. Ces repères sont présents lors de cérémonies publiques et rappellent l'existence d'une communauté civique, sans obliger chacun à avoir les mêmes origines ou les mêmes idées.

Repère	Ce que ça signifie	Exemple concret
Liberté	Tu peux exprimer tes idées dans le respect de la loi et des autres.	Tu signales calmement un problème de tournée.
Égalité	Les mêmes droits s'appliquent à toutes et tous.	Tu accueilles chaque client avec la même attention.
Fraternité	Tu contribues à l'entraide et au respect mutuel.	Tu préviens l'équipe si un collègue a besoin d'aide.

Mini cas pratique :
À 10 h, tu apprends qu'un accès est fermé sur ta tournée de 12 livraisons. Tu vérifies l'avis auprès de ton responsable, puis tu notes le nouvel itinéraire et préviens les clients concernés avec une information confirmée. Résultat attendu : éviter les retards inutiles et préserver la confiance. Livrable : une fiche de tournée mise à jour avec l'heure, le changement et les clients informés.

Questions rapides :

- Pourquoi faut-il vérifier la date d'un message avant de le transmettre ?
- À qui peux-tu demander confirmation d'une consigne de tournée ?
- Que rappelle la devise « Liberté, Égalité, Fraternité » dans la relation client ?

Ce qu'il faut retenir

Agis avec discernement dans le partage d'informations et respecte les principes communs de la République.

- Vérifie la **source et la date** d'un message, puis demande confirmation en cas de doute.
- Protège les **données personnelles** des clients et ne les partage qu'avec les personnes concernées.
- La République française est indivisible, laïque, démocratique et sociale. La Nation rassemble des citoyens autour de droits, de devoirs et d'institutions communes.
- Liberté, Égalité, Fraternité guident le respect et l'entraide au quotidien.

En vérifiant les informations et en respectant chacun, tu contribues à la confiance et à la vie collective.

Chapitre 3 : Environnement, biodiversité et débat public

1. Comprendre les enjeux environnementaux :

Environnement et biodiversité :
L'environnement comprend l'air, l'eau, les sols, les paysages et les êtres vivants. La biodiversité désigne la variété des espèces, des milieux naturels et des relations entre eux. Elle nous rend des services essentiels, comme la pollinisation des cultures et la filtration de l'eau.

Pourquoi en parler en EMC ?
Un projet d'aménagement peut créer des emplois ou faciliter les déplacements, mais aussi détruire des habitats naturels ou augmenter le bruit. En EMC, tu apprends à discuter de ces choix collectifs, à écouter des avis différents et à construire un jugement argumenté.

Exemple d'impact local :
Une nouvelle plateforme de livraison peut réduire les trajets des véhicules en ville, mais occuper un terrain où vivent des oiseaux. Il faut donc examiner les bénéfices, les risques et les solutions possibles avant de décider.

2. Délibérer dans une institution :

Qui participe et pourquoi ?
Une institution, comme une mairie ou un conseil régional, peut organiser un débat sur un projet qui touche l'environnement. Des élus, des habitants, des associations et des professionnels apportent des informations et défendent des points de vue différents.

Des règles pour échanger :
Délibérer, ce n'est pas seulement voter ou donner son avis. Tu écoutes les arguments, tu distingues les faits des opinions et tu expliques ta position sans attaquer les personnes. L'article 7 de la Charte de l'environnement reconnaît l'accès à l'information et la participation du public aux décisions environnementales.

Étape	Ce que tu fais
T'informer	Repérer le projet, son lieu et ses effets possibles.
Argumenter	Donner une raison précise et un exemple vérifiable.
Écouter	Comprendre les besoins des autres participants.
Décider	Comparer les options et expliquer le choix retenu.

Ton rôle dans le débat :

En stage ou au travail, tu peux repérer des situations concrètes liées à la biodiversité, comme des déchets près d'un quai de livraison ou des trajets inutilement longs. Tu peux les signaler avec précision, sans exagérer ni accuser quelqu'un.

3. Préparer une contribution utile :

Une méthode simple :
Avant de prendre la parole, note le problème observé, les personnes concernées et une solution réaliste. Une remarque claire aide davantage qu'une opinion générale. Pense aussi à vérifier les informations et à préciser ce que tu ignores encore.

Mini-cas concret :
Dans une commune, un conseil municipal étudie pendant 1 mois un projet de 20 places de stationnement près d'une haie. En équipe, tu proposes de recenser les livraisons concernées, de repérer les espèces observées et de comparer 2 emplacements possibles.

Résultat et livrable attendu :
Après la discussion, l'équipe propose de déplacer 8 places et de conserver la haie. Le livrable attendu est une fiche d'une page avec le problème, 2 arguments, la solution proposée et un indicateur de suivi, par exemple le nombre d'arbres conservés.

Questions rapides :

- Quelle différence fais-tu entre l'environnement et la biodiversité ?
- Pourquoi faut-il écouter les personnes qui ne partagent pas ton avis ?
- Quel livrable peux-tu préparer pour présenter une solution ?
- Quel indicateur permettrait de vérifier si la solution fonctionne ?

Ce qu'il faut retenir

L'environnement et la **biodiversité** sont essentiels, mais les projets d'aménagement peuvent aussi leur nuire. Pour contribuer au débat public :

- Informe-toi sur le projet et ses effets possibles.
- Distingue les faits des opinions et avance des arguments précis.
- Écoute les différents points de vue et propose une solution réaliste.
- Présente ta contribution dans une fiche avec un indicateur de suivi.

La **participation du public** aide à comparer les options et à justifier une décision. Tu peux défendre ton avis sans attaquer les personnes.

Chapitre 4 : Cohésion sociale, égalité et discriminations

1. Comprendre la cohésion sociale :

Une société qui fait une place à chacun :
La cohésion sociale, c'est ce qui permet aux personnes de vivre ensemble et de se sentir membres de la même société. Elle repose notamment sur le respect, l'entraide, l'accès aux droits et la participation de chacun.

Égalité et équité :
L'égalité signifie que tout le monde a les mêmes droits et doit être traité sans discrimination. L'équité consiste à tenir compte des besoins de chacun pour lui permettre de participer réellement, sans lui accorder un avantage injustifié.

Exemple d'égalité et d'équité :
Dans un point de retrait, chaque client peut demander de l'aide. Une personne qui se déplace en fauteuil a besoin d'un passage dégagé et d'un comptoir accessible. Adapter l'accueil lui permet d'exercer le même droit au service.

Représentation visuelle



Préparation des adresses pour optimiser la tournée de livraison

Ce que tu peux faire au travail :
Dans un métier de service et de livraison, chaque contact peut renforcer la confiance. Accueille les clients avec respect, écoute leur demande et propose une aide adaptée, sans supposer leurs besoins à partir de leur apparence.

2. Agir avec solidarité et sans discrimination :

La solidarité au quotidien :
La solidarité, c'est apporter de l'aide à une personne ou à un groupe qui en a besoin. Elle peut venir de proches, d'associations, de services publics ou de collègues. Au travail, un coup de main peut éviter qu'une difficulté s'aggrave.

Reconnaître une discrimination :
Une discrimination est un traitement défavorable fondé sur un critère interdit par la loi, comme l'origine, le sexe, le handicap, l'âge ou la religion. Une remarque blessante n'est pas automatiquement une discrimination au sens juridique, mais elle doit être prise au sérieux.

Document étudié : une situation de service :
En France, le principe d'égalité est inscrit dans la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789. Cette idée concerne aussi ton travail : chaque client doit être accueilli avec le même respect et selon ses besoins.

Exemple de situation au point de retrait :
Un client malentendant ne comprend pas une consigne donnée rapidement. En 2 minutes, tu te places face à lui, tu articules et tu écris l'information essentielle. Résultat : il comprend la marche à suivre et peut récupérer son colis.

Repères pour réagir sur le terrain :

Situation	Réflexe utile
Un client a besoin d'une adaptation	Demande-lui ce qui l'aiderait, sans décider à sa place.
Tu entends une remarque discriminante	Reste calme et signale les faits à ton responsable.
Tu ne sais pas comment aider	Demande conseil à un collègue ou à ton responsable.
Un collègue est débordé	Propose une aide précise, si ton travail le permet.

Mini cas pratique et livrable attendu :
Lors d'une tournée de 12 livraisons, tu constates qu'une cliente ne peut pas accéder au hall. Tu vérifies les consignes, tu l'appelles pour choisir une solution, puis tu informes ton responsable. Livrable attendu : une note factuelle de 3 lignes sur l'action réalisée.

Questions rapides :

- Quel est le but de la cohésion sociale ?
- Quelle différence fais-tu entre égalité et équité ?

- Quel réflexe adopter si tu ne sais pas comment aider un client ?

Ce qu'il faut retenir

La **cohésion sociale** permet à chacun de trouver sa place grâce au respect, à l'entraide et à l'accès aux droits. L'égalité garantit les mêmes droits, tandis que l'équité adapte les conditions aux besoins de chacun.

- Accueille chaque personne avec respect et demande-lui quelle aide lui serait utile.
- Face à une remarque discriminante, reste calme et signale les faits à ton responsable.
- Si tu ne sais pas comment agir, demande conseil à un collègue ou à ton responsable.

Au travail, la **solidarité au quotidien** et des adaptations appropriées renforcent la confiance. Agis sans préjugés et décris les faits avec précision.

Chapitre 5 : Participation et engagement politiques

1. Comprendre la participation politique :

La démocratie et le rôle des citoyens :
En France, la Constitution du 4 octobre 1958 affirme que la souveraineté appartient au peuple. Tu participes à la vie politique en choisissant des représentants ou en donnant ton avis sur les décisions collectives.

Le vote :
À 18 ans, tu peux voter si tu remplis les conditions nécessaires et si tu es inscrit sur une liste électorale. Le vote est secret. Vérifie ton inscription, surtout après un déménagement, car elle n'est pas toujours à jour automatiquement.

Les citoyens élisent notamment des représentants à l'échelle locale, nationale et européenne. Le référendum permet, dans certaines situations, de répondre directement à une question soumise aux électeurs.

Exemple dans ta vie quotidienne :
Dans ta commune, une décision peut concerner les transports, les horaires d'un service ou l'aménagement d'une rue. Voter aux élections municipales contribue à choisir les personnes qui prendront ces décisions avec leur équipe.

2. S'engager et faire entendre son avis :

Des formes variées d'engagement :
La politique ne se limite pas au vote. Tu peux aussi signer une pétition, participer à une réunion publique, rejoindre une association, prendre part à une manifestation ou contacter un élu. Ces actions servent à exprimer une opinion ou à défendre une cause.

Une participation respectueuse :
Avant de partager une information ou de défendre une idée, vérifie sa source et sa date. Écoute les avis différents et appuie-toi sur des faits. Un désaccord politique ne justifie ni insultes ni menaces.

Dans ton futur métier, tu rencontreras des clients aux opinions diverses. Reste professionnel, ne cherche pas à imposer tes convictions et recentre l'échange sur le service demandé. C'est une façon concrète de respecter chacun.

Exemple d'engagement local :
Tu constates que l'arrêt de bus près de ton lieu de stage n'est pas accessible. Avec 3 camarades, tu notes les horaires concernés, prends une photo sans montrer de personnes, puis transmets une demande argumentée à la mairie. Le livrable attendu est un message clair d'une page, avec le problème, les faits observés et une proposition.

Repères pratiques :

Action	À vérifier
Voter	Ton inscription et le lieu du bureau de vote
Signer une pétition	L'auteur, l'objectif et les informations utilisées
Prendre la parole	Des faits précis et un ton respectueux
Contacter un élu	Une demande courte, claire et réalisable

Questions rapides :

- À partir de quel âge peux-tu voter en France ?
- Donne 2 moyens de participer à la vie politique sans voter.
- Pourquoi faut-il vérifier une information avant de la partager ?

Ce qu'il faut retenir

Tu participes à la démocratie en votant et en faisant entendre ton avis. Le vote est accessible dès 18 ans, sous conditions, notamment d'inscription électorale.

- Le vote et le référendum contribuent aux décisions collectives.
- Tu peux aussi agir par une pétition, une association, une réunion ou en contactant un élu.
- Vérifie tes sources, expose des faits précis et respecte les opinions différentes.

Pour défendre une cause, formule une demande claire et argumentée. Dans ton métier, reste professionnel et n'impose pas tes convictions.

Mathématiques

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, tu travailles les Mathématiques à travers des situations concrètes de livraison et de relation client. Tu apprends à exploiter des données et à résoudre des problèmes professionnels.

Cette matière conduit à l'épreuve de **Mathématiques et Physique-chimie**, de coefficient 2. En contrôle en cours de formation (CCF), les Mathématiques sont évaluées en dernière année pendant **45 minutes**, sur 12 points, avec des échanges oraux.

En examen final ponctuel, l'épreuve est écrite et dure 90 minutes, dont 45 minutes prévues pour les Mathématiques.

Conseil :
Je te conseille de prévoir **15 minutes de révision**, 3 fois par semaine. Entraîne-toi avec une facture ou un trajet de livraison. Repère les informations utiles, pose ton calcul et note toujours l'unité du résultat.

Garde un carnet de tes erreurs pour reprendre les exercices difficiles. Vérifie les conversions et explique ta démarche à voix haute. Si tu bloques, demande de l'aide rapidement. L'objectif est de comprendre chaque étape, pas seulement de trouver une réponse.

Table des matières

Chapitre 1 : Calcul numérique et proportionnalité ..... Aller
1. Calculer avec des nombres utiles au quotidien ..... Aller
2. Utiliser la proportionnalité sur le terrain ..... Aller
Chapitre 2 : Statistiques et probabilités : lire les données ..... Aller
1. Organiser et lire des données ..... Aller
2. Calculer et interpréter des statistiques ..... Aller
3. Comprendre les probabilités et agir ..... Aller
Chapitre 3 : Résoudre des équations et exploiter des fonctions ..... Aller
1. Résoudre une équation simple ..... Aller
2. Comprendre et utiliser une fonction ..... Aller
3. Appliquer les calculs à une livraison ..... Aller
Chapitre 4 : Prix et placements : les calculs commerciaux ..... Aller
1. Calculer un prix et rendre la monnaie ..... Aller
2. Comprendre les pourcentages et les réductions ..... Aller
3. Placer les produits et contrôler une commande ..... Aller

Chapitre 5 : Algorithmique : programmer et tester des calculs ..... Aller
1. Décrire un calcul étape par étape ..... Aller
2. Écrire et lire un programme simple ..... Aller
3. Tester les calculs et repérer les erreurs ..... Aller

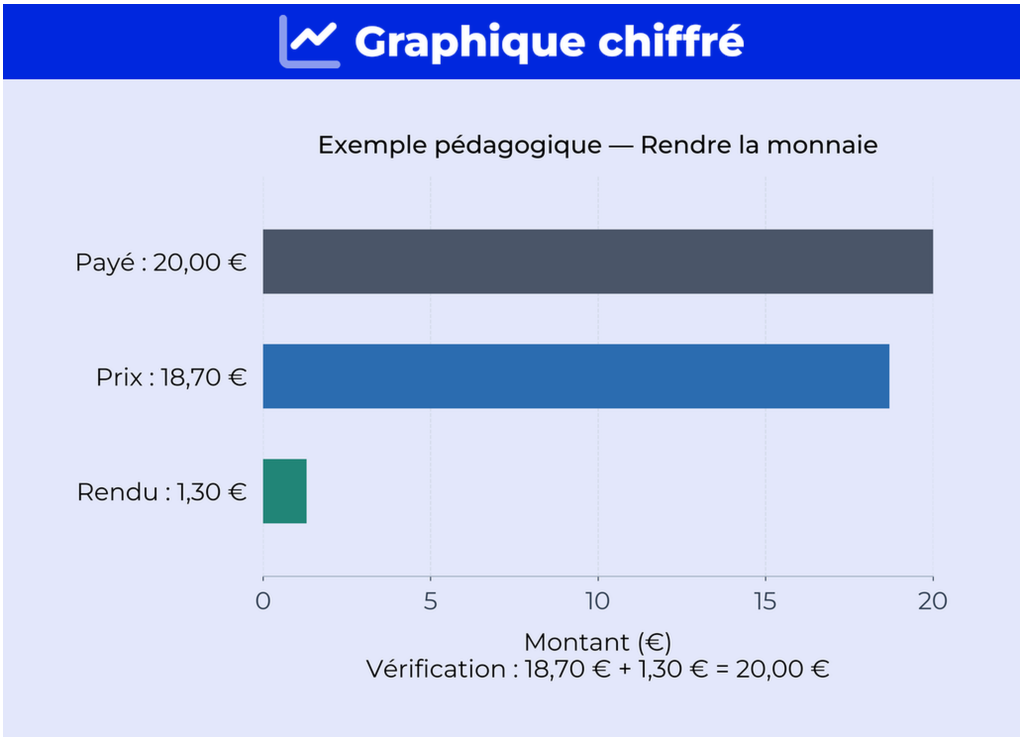
Chapitre 1 : Calcul numérique et proportionnalité

1. Calculer avec des nombres utiles au quotidien :

Les opérations et les unités :
Au travail, tu additionnes des prix, tu calcules une monnaie à rendre ou tu répartis des colis. Choisis l'opération selon la situation, puis écris toujours l'unité. Une réponse en euros, en kilomètres ou en minutes est plus facile à vérifier.

Les étapes d'un calcul :
Avant de calculer, repère les données utiles et ce que tu cherches. Pose ensuite l'opération, calcule, puis vérifie si le résultat est réaliste. Une calculatrice peut aider, mais elle ne remplace pas la vérification.

Exemple de monnaie à rendre :
Une cliente achète un article à 18,70 € et paie avec un billet de 20 €. Tu calcules 20 € - 18,70 € = 1,30 €. Tu lui rends donc 1,30 €. Vérifie que le montant rendu, ajouté au prix, fait bien 20 €.



Les erreurs fréquentes :
Attention aux virgules dans les nombres décimaux et aux unités mélangées. Pour additionner 1,2 km et 800 m, convertis d'abord 1,2 km en 1 200 m. Le total est 2 000 m, soit 2 km.

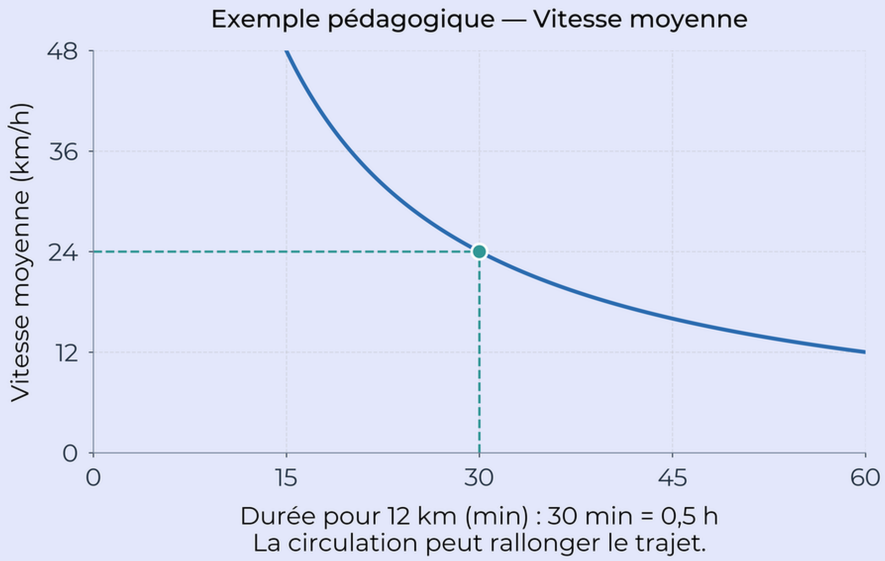
2. Utiliser la proportionnalité sur le terrain :

Reconnaître une situation proportionnelle :
Deux quantités sont proportionnelles quand l'une augmente ou diminue toujours dans la même proportion que l'autre. Le prix de plusieurs articles identiques en est un exemple, si chaque article coûte le même montant et qu'aucune remise ne s'applique.

Calculer un prix ou une quantité :
Tu peux trouver le prix d'une unité, puis multiplier. Pour une vitesse moyenne, divise la distance par la durée. Garde les unités jusqu'à la fin, car elles t'aident à comprendre ce que représente le résultat.

Exemple de calcul de livraison :
Tu parcours 12 km en 30 minutes. Comme 30 minutes font 0,5 heure, ta vitesse moyenne est 12 km ÷ 0,5 h = 24 km/h. C'est une moyenne, pas une promesse d'heure d'arrivée, car la circulation peut ralentir le trajet.

Graphique chiffré



Mini-cas de préparation :
Tu prépares 8 commandes contenant chacune 3 enveloppes. Multiplie 8 × 3 = 24 enveloppes. Compte ensuite le matériel, puis note 24 enveloppes sur la fiche de préparation. Le résultat permet de vérifier que chaque commande peut partir complète.

Tableau de repères :

Situation	Calcul	Résultat et interprétation
4 articles à 2,50 € chacun	4 × 2,50 €	10 €, prix total
15 km en 0,5 heure	15 km ÷ 0,5 h	30 km/h, vitesse moyenne

6 sacs de 5 colis	6 × 5	30 colis à contrôler

Check-list avant de valider :

- Repère les nombres utiles et la question posée.
- Vérifie que les unités sont identiques avant de calculer.
- Choisis l'opération adaptée à la situation.
- Contrôle le résultat avec une estimation simple.
- Note le résultat avec son unité sur le document demandé.

Livrable attendu :
Pour le mini-cas, la fiche de préparation indique 8 commandes, 3 enveloppes par commande et 24 enveloppes au total. Ce relevé chiffré aide l'équipe à contrôler le matériel avant le départ.

Ce qu'il faut retenir

Pour résoudre un problème quotidien, repère les données utiles, choisis l'opération et note toujours les unités. Vérifie ensuite que ton résultat est réaliste.

- Convertis les unités avant de calculer avec des grandeurs différentes.
- La **proportionnalité** permet de calculer un prix total ou une quantité à partir d'une valeur unitaire.
- Pour une vitesse moyenne, divise la distance par la durée en heures.
- Contrôle le calcul par une estimation et inscris le résultat avec son unité.

Des calculs bien posés et des **unités cohérentes** t'aident à éviter les erreurs et à transmettre des informations fiables.

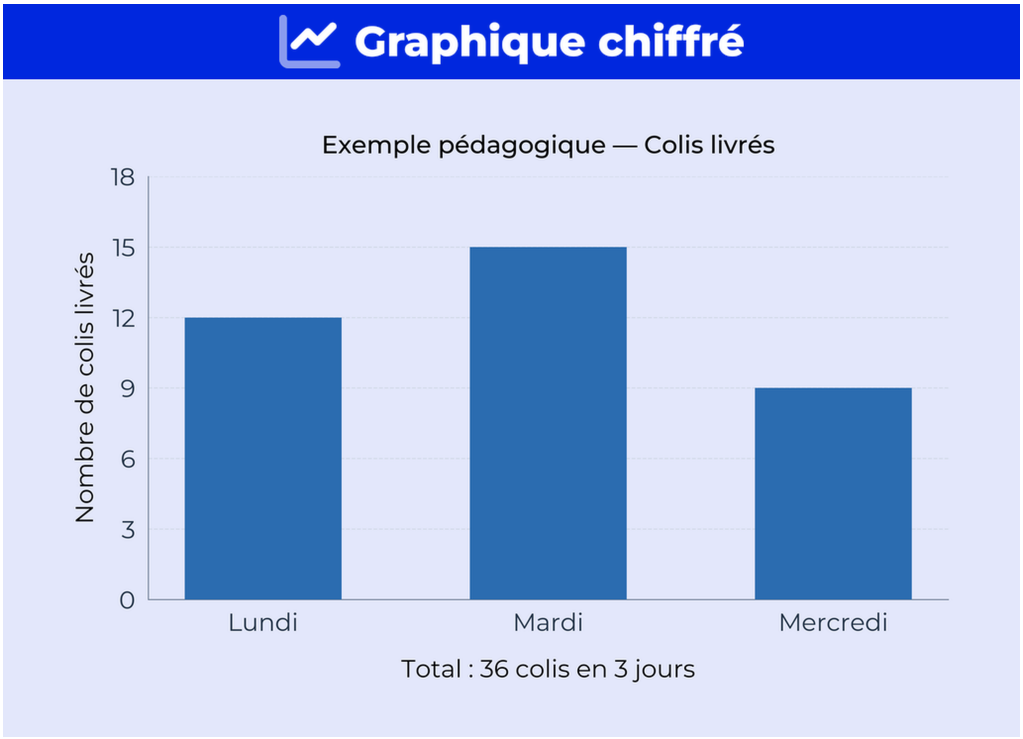
Chapitre 2 : Statistiques et probabilités : lire les données

1. Organiser et lire des données :

Repérer les informations :
En stage, tu peux recevoir un relevé de livraisons, de ventes ou de réclamations. Avant de calculer, repère ce que les données mesurent, leur unité et la période concernée. Une quantité sans unité ou sans date peut être mal interprétée.

Lire un tableau :
Lis d'abord le titre, puis les en-têtes des lignes et des colonnes. Vérifie si les nombres désignent des colis, des minutes, des euros ou des clients. Cette habitude t'évite de comparer des données qui ne parlent pas de la même chose.

Exemple de lecture d'un relevé :
Un tableau indique que tu as livré 12 colis lundi, 15 mardi et 9 mercredi. Il parle du nombre de colis livrés chaque jour. Au total, tu en as livré 36 en 3 jours.



Comparer les valeurs :
Pour comparer des résultats, regarde les valeurs et leur unité. Une tournée de 18 colis n'est pas forcément plus rapide qu'une tournée de 12 colis, car la distance et la durée comptent aussi. Au travail, compare des données de même nature.

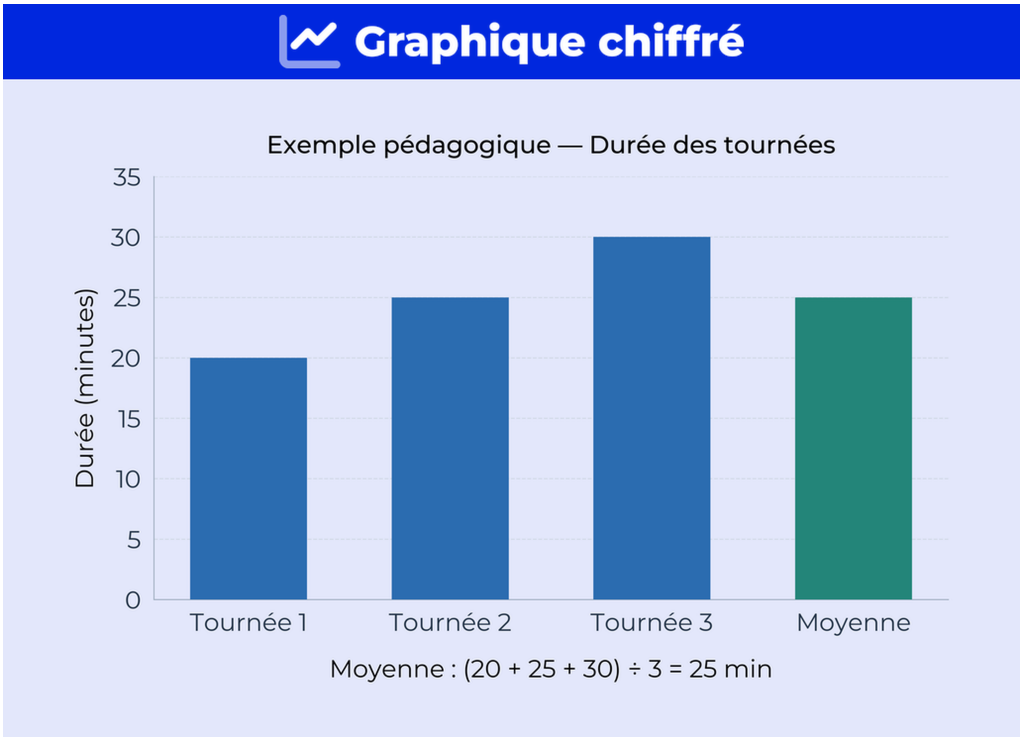
Jour	Colis livrés	Réclamations
Lundi	12	1

Mardi	15	2
Mercredi	9	0

2. Calculer et interpréter des statistiques :

Calculer une moyenne :
La moyenne donne une valeur représentative d'un ensemble. Additionne les nombres, puis divise le total par leur nombre. Garde l'unité dans ta réponse. Si les durées sont en minutes, la moyenne sera elle aussi exprimée en minutes.

Exemple de durée moyenne :
Tu as mis 20, 25 et 30 minutes pour livrer 3 tournées. Calcule 20 + 25 + 30 = 75 minutes, puis 75 ÷ 3 = 25 minutes. En moyenne, une tournée dure 25 minutes.



Comprendre une proportion :
Une proportion compare une partie à un total. Pour l'exprimer en pourcentage, divise la partie par le total, puis multiplie par 100. Ce calcul peut aider à suivre les livraisons réussies ou les demandes traitées.

Exemple de livraisons réussies :
Sur 20 colis, 18 sont remis au destinataire. Calcule 18 ÷ 20 = 0,9, puis 0,9 × 100 = 90 %. Le taux de remise est de 90 %. Il reste 2 colis, soit 10 %, qui n'ont pas été remis.

Repérer une valeur qui s'écarte :

Une valeur très différente des autres peut modifier la moyenne. Ne la supprime pas automatiquement. Vérifie d'abord qu'elle est correcte et cherche une explication, comme une longue attente ou une adresse difficile d'accès.

Astuce de terrain :

Note les conditions inhabituelles à côté des chiffres. Une attente de 40 minutes peut expliquer une tournée plus longue que d'habitude. Cette précision rend ton compte rendu plus utile que le chiffre seul.

3. Comprendre les probabilités et agir :

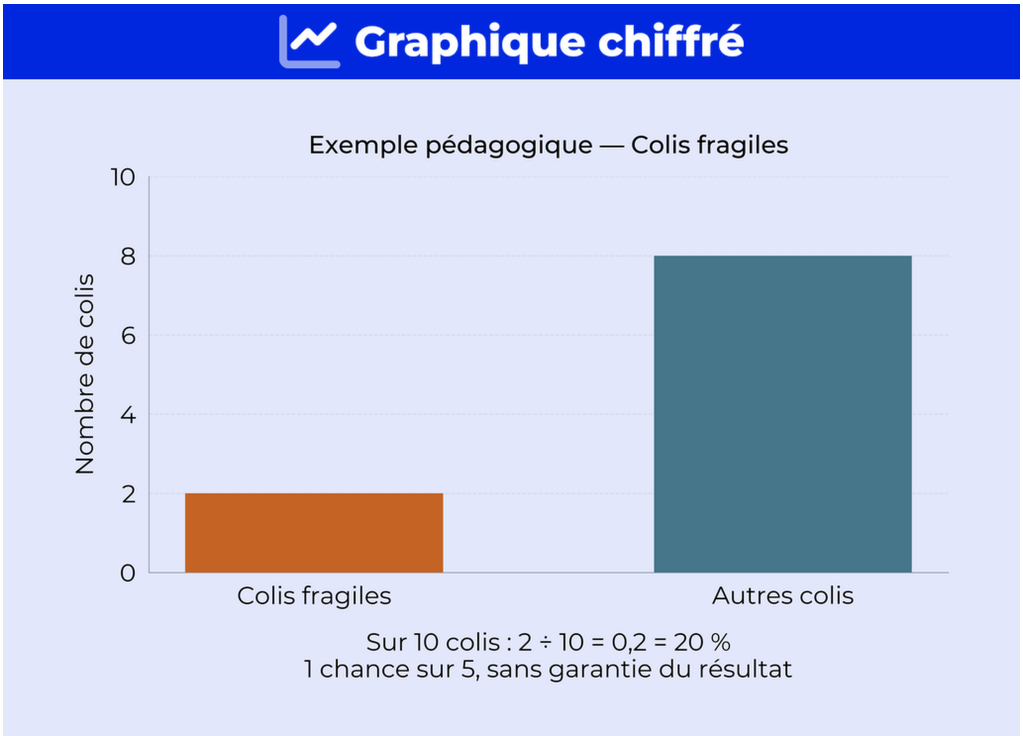
Évaluer une chance :

Une probabilité mesure la chance qu'un événement se produise. Elle peut s'écrire sous forme de fraction, de nombre décimal ou de pourcentage. Pour un événement certain, elle vaut 1, soit 100 %. Pour un événement impossible, elle vaut 0, soit 0 %.

Exemple de colis à contrôler :

Dans une caisse de 10 colis, 2 portent une étiquette fragile. Si tu en choisis un au hasard, la probabilité de prendre un colis fragile est 2 ÷ 10 = 0,2, soit 20 %. Cela ne garantit pas le résultat, mais indique une chance sur 5.

Graphique chiffré



Faire un mini suivi de tournée :

Sur une tournée de 20 colis, tu notes 18 remises réussies et 2 échecs. Calcule le taux de réussite, puis indique le nombre d'échecs et leur cause si tu la connais. Tu peux alors transmettre une information claire à ton équipe.

Mini cas concret et livrable attendu :

Contexte : tu analyses 3 jours de tournée, avec 12, 15 et 9 colis livrés. Étapes : additionne les colis, calcule la moyenne et relève les réclamations du tableau. Résultat : 36 colis au total, 12 par jour en moyenne. Livrable : un court bilan chiffré destiné à ton responsable.

Ta check-list avant de transmettre des chiffres :

- Vérifie que la période étudiée est indiquée.
- Note l'unité utilisée, comme les colis, les minutes ou les euros.
- Contrôle l'addition et la division avant de communiquer le résultat.
- Compare uniquement des données de même nature.
- Ajoute une explication si un résultat semble inhabituel.

Ce qu'il faut retenir

Pour analyser des données, commence par vérifier ce qu'elles mesurent, leur unité et leur période. Présente des résultats exacts et compréhensibles.

- Lis les titres et en-têtes, puis compare seulement des données de même nature.
- Calcule la **moyenne d'un ensemble** en divisant le total par le nombre de valeurs.
- Exprime une proportion en pourcentage et interprète une **probabilité comme une chance**, sans la confondre avec une certitude.
- Vérifie les valeurs inhabituelles avant de les expliquer ou de les transmettre.

Un bilan utile précise les unités, les calculs et les conditions particulières. Ces vérifications t'aident à communiquer des chiffres fiables à ton équipe.

Chapitre 3 : Résoudre des équations et exploiter des fonctions

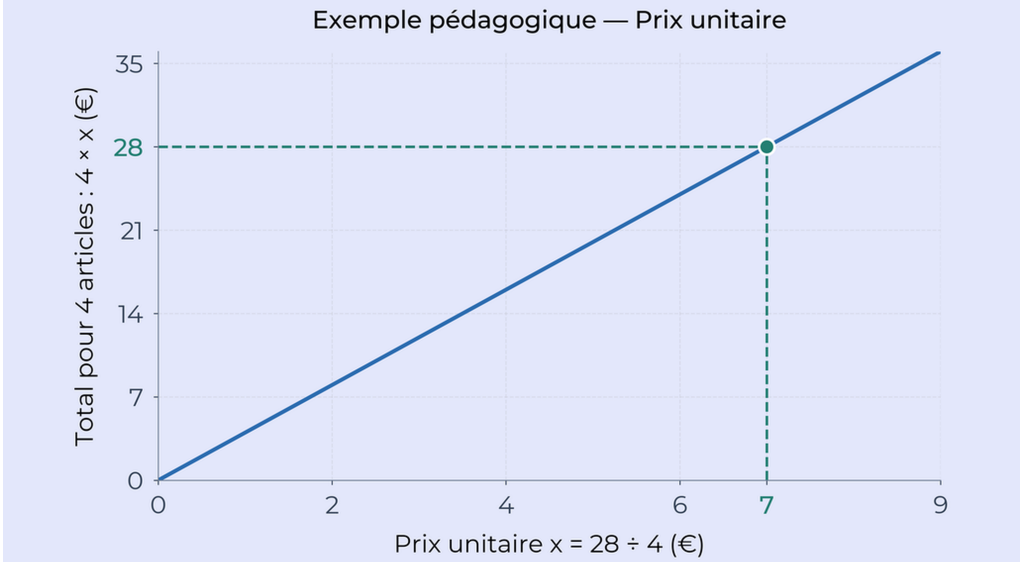
1. Résoudre une équation simple :

À quoi ça sert :
Une équation aide à trouver une valeur inconnue. Au travail, tu peux t'en servir pour calculer un prix, une quantité ou une durée. Le principe est de garder l'équilibre entre les 2 côtés du signe égal.

La méthode :
Pour isoler l'inconnue, tu effectues la même opération des 2 côtés. Si tu ajoutes 5 d'un côté, tu ajoutes aussi 5 de l'autre. Si tu multiplies un côté par 3, tu multiplies également l'autre côté par 3.

Exemple de calcul de prix :
Tu dois trouver le prix d'un article. Avec 4 articles identiques, le total est de 28 €. On écrit 4 × x = 28. On divise les 2 côtés par 4, donc x = 7 €. Chaque article coûte 7 €.

Graphique chiffré



Les erreurs à éviter :
Ne change pas un nombre de côté sans effectuer l'opération adaptée. Pour vérifier ta réponse, remplace l'inconnue par le résultat trouvé. Si les 2 côtés sont égaux, ton calcul tient la route.

2. Comprendre et utiliser une fonction :

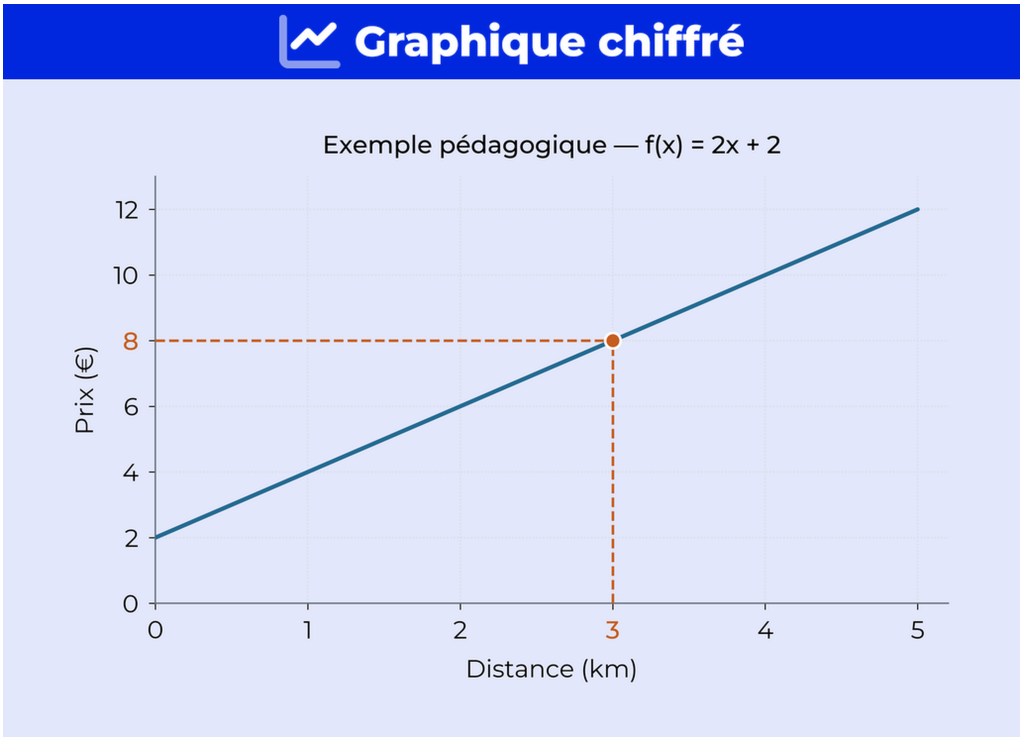
Le principe :

Une fonction décrit une règle qui associe un résultat à une valeur de départ. On peut la représenter par une formule, un tableau ou un graphique. La lettre x représente souvent la valeur de départ, et f(x), le résultat obtenu.

Lire un tableau de valeurs :
Dans le tableau, tu repères la valeur de départ puis le résultat associé. Cette lecture permet de comparer plusieurs situations rapidement, par exemple le prix d'une livraison selon la distance parcourue.

Distance parcourue en km	Prix en euros
1	4
2	6
3	8
4	10

Exemple de calcul avec une fonction :
Le prix suit la règle f(x) = 2x + 2, où x est la distance en kilomètres. Pour 3 km, on calcule f(3) = 2 × 3 + 2 = 8. Le prix est donc de 8 €. La formule permet aussi de calculer un tarif sans chercher chaque distance dans le tableau.



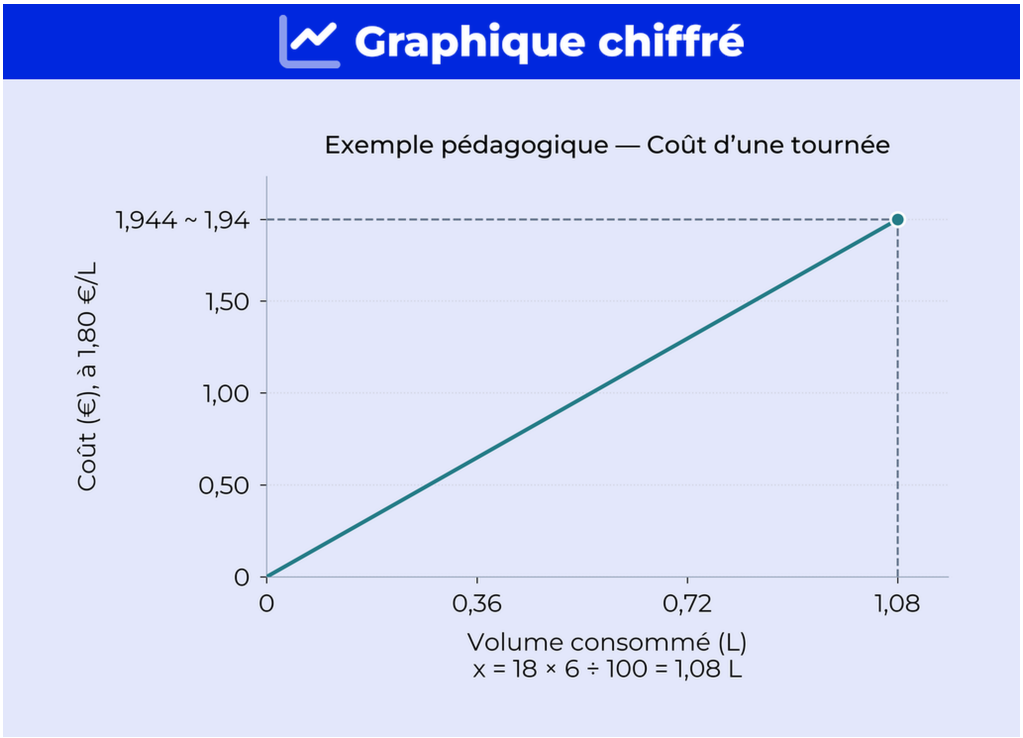
Interpréter un graphique :

Sur un graphique, l'axe horizontal indique généralement la valeur de départ et l'axe vertical le résultat. Choisis la bonne graduation avant de lire le point. Une erreur de lecture peut entraîner un tarif annoncé incorrect.

3. Appliquer les calculs à une livraison :

Mini cas concret :
Tu prépares une tournée de 18 km. Le véhicule consomme 6 litres pour 100 km, et le carburant coûte 1,80 € par litre. Tu veux estimer le coût du carburant utilisé pour cette tournée.

Étapes et résultat :
On note x le nombre de litres consommés. L'équation est x = 18 × 6 ÷ 100, donc x = 1,08 litre. Le coût est 1,08 × 1,80 = 1,944 €, soit environ 1,94 €. Le résultat aide à estimer le coût d'une tournée.



Livrable attendu :
Sur ta fiche de tournée, note la distance, le calcul de consommation et le coût arrondi au centime. Ici, le livrable indique : 18 km, 1,08 litre consommé et 1,94 € de carburant estimé. Écris toujours les unités pour éviter les confusions.

Check-list avant de valider :

- Repère ce que représente chaque lettre ou chaque nombre.
- Écris l'équation ou la formule avant de calculer.
- Garde les unités, comme les kilomètres, les litres et les euros.
- Vérifie que ta réponse est cohérente avec la situation.

- Arrondis seulement à la fin du calcul, si c'est nécessaire.

Ce qu'il faut retenir

Une équation permet de trouver une inconnue en préservant l'égalité. Une fonction associe une valeur de départ à un résultat, via une formule, un tableau ou un graphique.

- Pour isoler l'inconnue, effectue la **même opération des deux côtés**, puis vérifie ta réponse.
- Pour utiliser une fonction, remplace x dans la formule ou lis la valeur correspondante dans le tableau ou le graphique.
- Pour estimer un coût, pose le calcul, conserve les **unités de mesure** et arrondis à la fin.

Dans une tournée de 18 km, la consommation estimée est de 1,08 litre, soit environ 1,94 € de carburant. Vérifie toujours que le résultat est cohérent avec la situation.

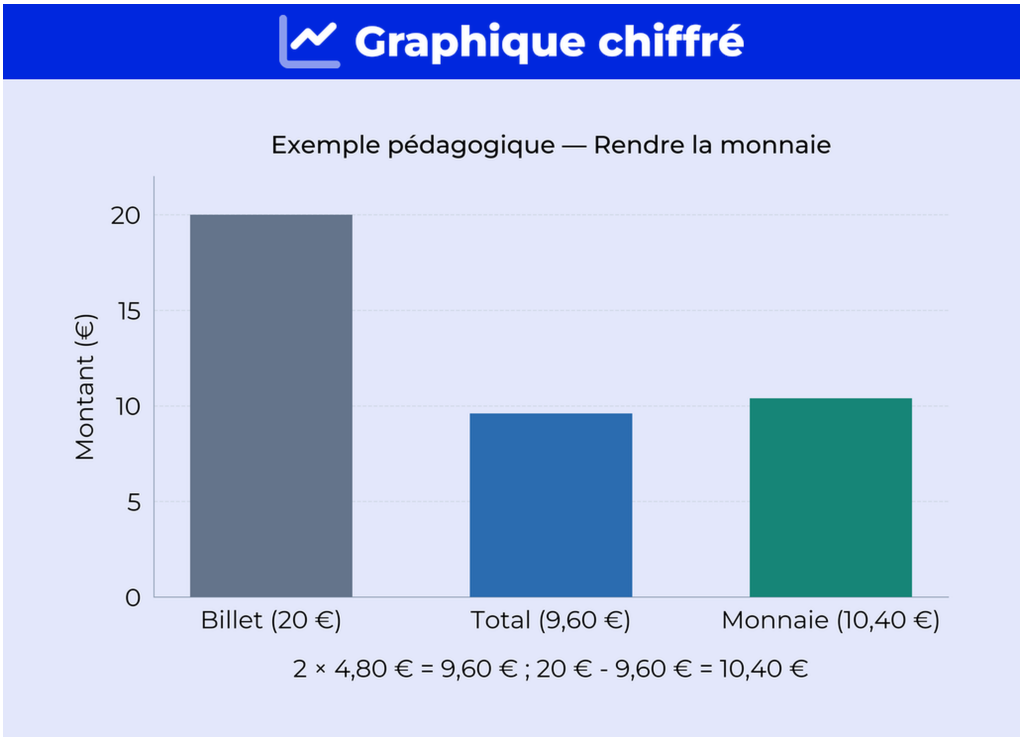
Chapitre 4 : Prix et placements : les calculs commerciaux

1. Calculer un prix et rendre la monnaie :

Les calculs utiles :
Au comptoir ou pendant une livraison, tu dois vérifier un total et parfois rendre la monnaie. Additionne les prix, puis soustrais le montant payé. Note les unités et aligne les virgules pour éviter les erreurs.

Le prix à l'unité :
Pour comparer des formats, divise le prix par la quantité. Tu peux ainsi repérer le produit le plus avantageux. Attention, compare des quantités exprimées dans la même unité, par exemple des kilogrammes avec des kilogrammes.

Exemple de calcul de prix :
Un client achète 2 colis à 4,80 € chacun et paie avec un billet de 20 €. Le total est 2 × 4,80 € = 9,60 €. La monnaie à rendre est 20 € - 9,60 € = 10,40 €.



2. Comprendre les pourcentages et les réductions :

Calculer une réduction :
Un pourcentage correspond à une part sur 100. Pour calculer une réduction, multiplie le prix initial par le pourcentage, puis divise par 100. Soustrais ensuite la réduction au prix initial pour trouver le prix à payer.

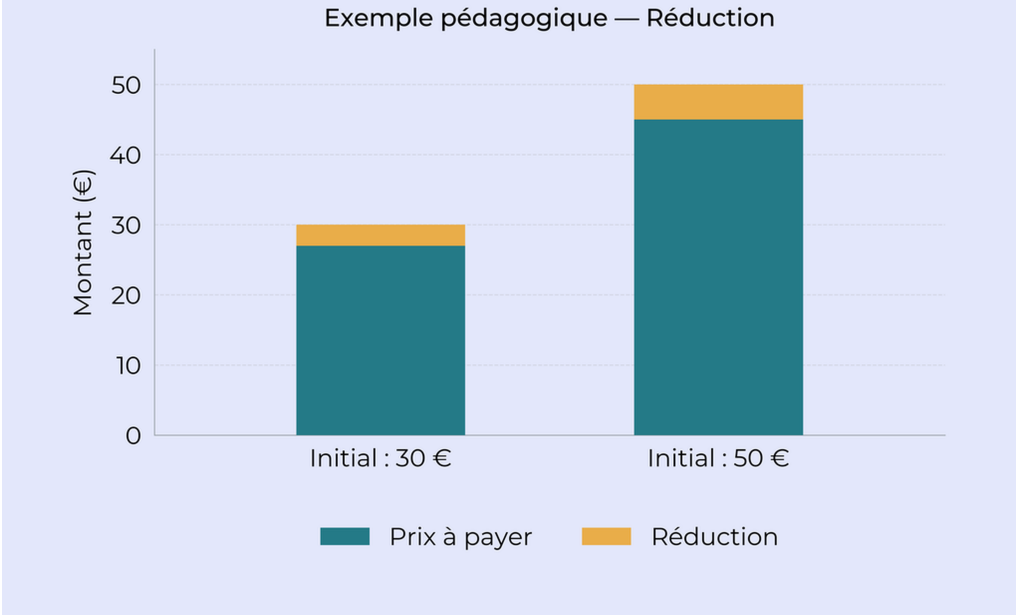
Lire un prix sans se tromper :

Vérifie toujours si le prix affiché est celui d'un article ou d'un lot. En situation de travail, une erreur de lecture peut entraîner un montant incorrect sur le ticket ou à la livraison.

Exemple de réduction :
Un article coûte 30 € et bénéficie d'une réduction de 10 %. La réduction vaut 30 € × 10 ÷ 100 = 3 €. Le nouveau prix est 30 € - 3 € = 27 €.

Prix initial	Réduction	Prix à payer
30 €	3 €	27 €
50 €	5 €	45 €

Graphique chiffré



3. Placer les produits et contrôler une commande :

Le placement en rayon ou en colis :
Le placement consiste à organiser les produits pour qu'ils soient faciles à repérer et à prendre. En rayon, place les articles selon les consignes de l'équipe. Pour une livraison, regroupe les produits par commande et garde les articles fragiles à l'abri.

Mini cas concret et livrable attendu :
Tu prépares une commande de 3 boîtes à 4 € et de 2 bouteilles à 1,50 €. Calcule le total, vérifie les quantités, puis place les bouteilles debout dans une zone protégée. Le livrable attendu est une commande complète, identifiée et prête à partir.

Exemple de contrôle de commande :

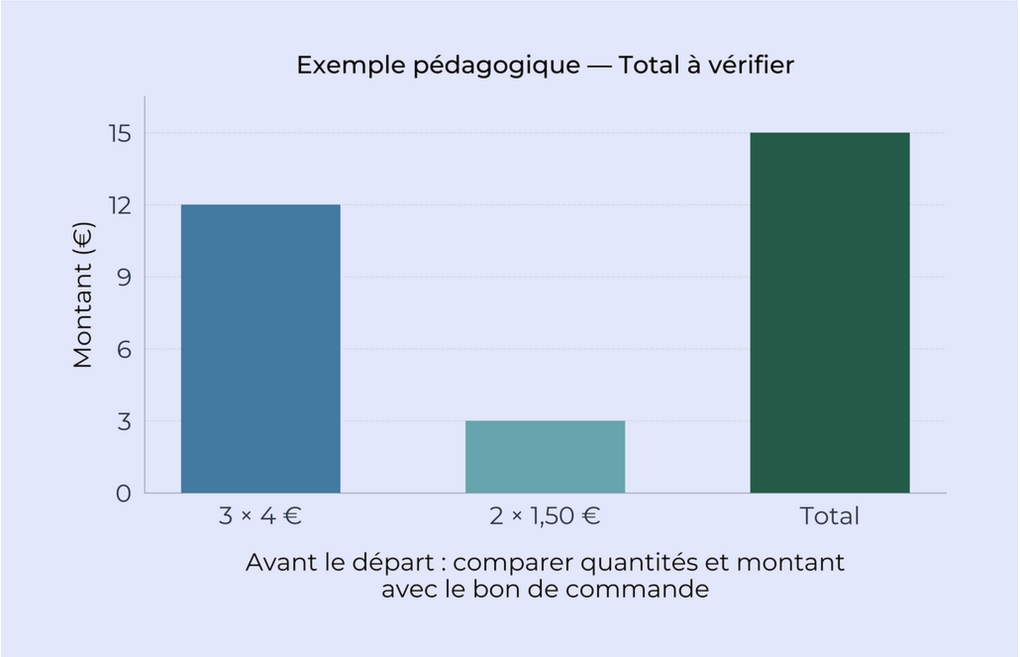
Le total est 3 × 4 € + 2 × 1,50 € = 12 € + 3 € = 15 €. Avant le départ, tu compares ce montant et les quantités avec le bon de commande. C'est une vérification simple qui évite les oublis.

Représentation visuelle



Contrôle des quantités pour éviter les erreurs de livraison

Graphique chiffré



Ta check-list sur le terrain :

- Vérifie le prix unitaire et la quantité.
- Calcule le total sans oublier les réductions.
- Contrôle le montant payé et la monnaie à rendre.
- Compare les articles préparés avec le bon de commande.
- Place les produits fragiles dans une zone protégée.

Ce qu'il faut retenir

Maîtrise les calculs de vente et prépare des commandes fiables en vérifiant chaque étape.

- Additionne les prix, puis soustrais le paiement pour rendre la monnaie. Compare les formats avec le **prix à l'unité**.
- Calcule une réduction en appliquant le pourcentage au prix initial, puis déduis-la pour trouver le montant à payer.
- Contrôle les quantités et le total avec le bon de commande, puis protège les produits fragiles.

En alignant les virgules et en vérifiant les prix, les quantités et la monnaie, tu limites les erreurs. Une commande bien préparée est **complète et identifiée**.

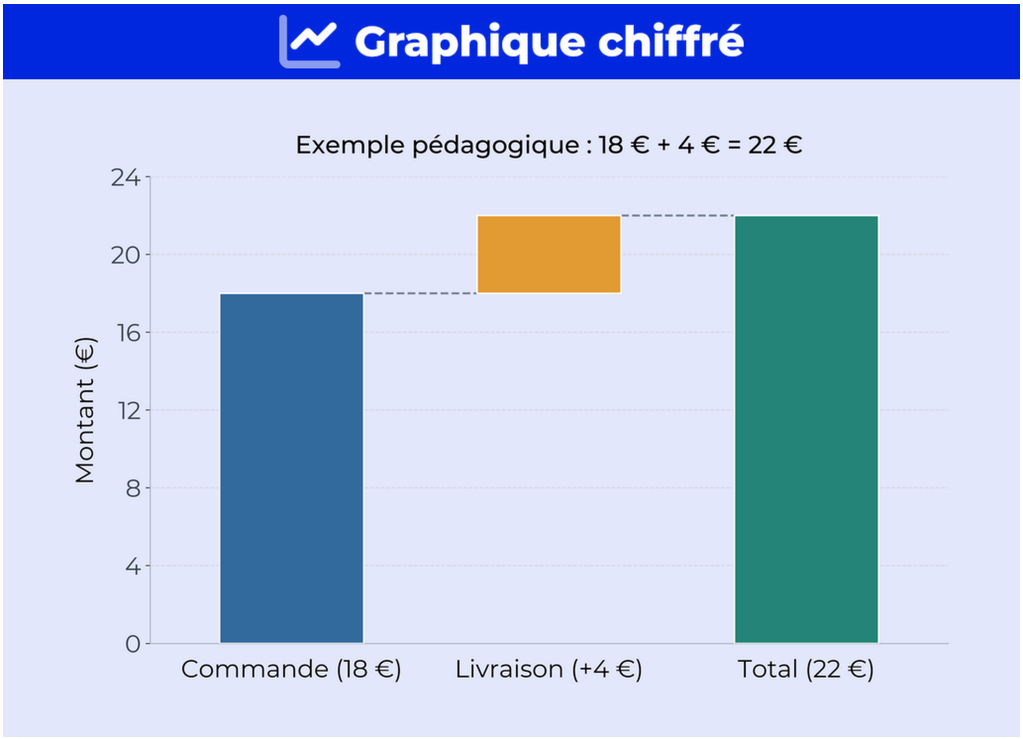
Chapitre 5 : Algorithmique : programmer et tester des calculs

1. Décrire un calcul étape par étape :

Comprendre l'algorithme :
Un algorithme est une suite d'instructions rangées dans le bon ordre. Il sert à expliquer comment faire un calcul avant de le programmer. Pour le construire, repère les données utiles, l'opération à effectuer et le résultat attendu.

Choisir les bonnes données :
Dans une livraison, tu peux avoir besoin d'un prix, d'une quantité ou d'une distance. Note les unités et vérifie qu'elles correspondent. Des kilomètres et des minutes, par exemple, ne s'additionnent pas directement.

Exemple de frais de livraison :
Une commande coûte 18 €. La livraison ajoute 4 €. Tu commences avec le prix de la commande, puis tu ajoutes les frais. Le total est 18 € + 4 € = 22 €. Ton algorithme doit donner ce résultat.



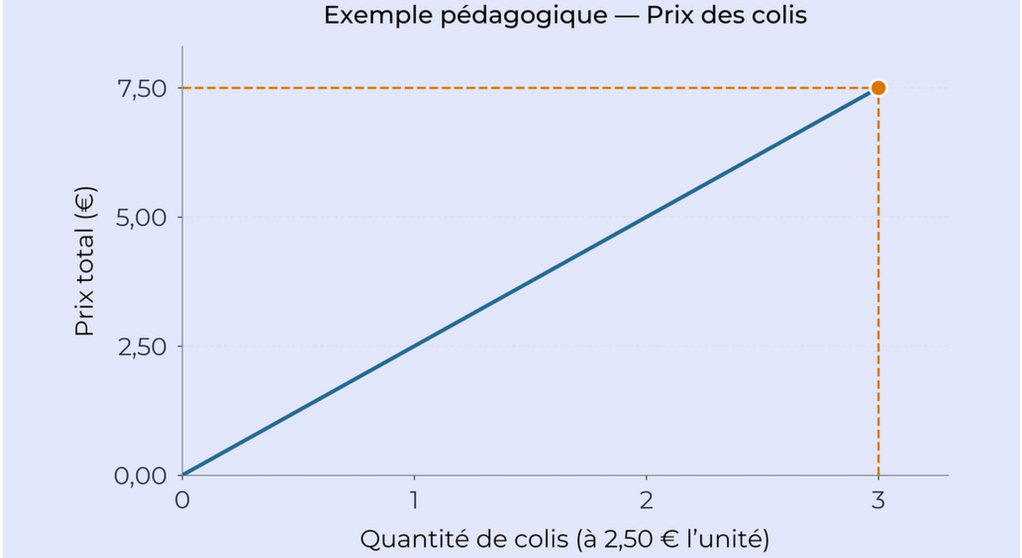
2. Écrire et lire un programme simple :

Utiliser des variables :
Une variable est un nom qui garde une valeur pendant le calcul. Choisis un nom facile à comprendre, comme prix_commande ou frais_livraison. Cela t'aide à suivre les étapes et à repérer une erreur plus vite.

Organiser les instructions :
Un programme exécute les consignes dans l'ordre. Tu peux demander une valeur, faire une opération, puis afficher le résultat. Si une condition est nécessaire, le programme choisit une action selon la réponse, par exemple appliquer ou non une remise.

Exemple de calcul programmé :
Pour calculer le prix de 3 colis à 2,50 € chacun, écris : quantité = 3, prix_unitaire = 2,50, total = quantité × prix_unitaire, afficher total. Le résultat affiché est 7,50 €. L'unité du résultat est l'euro.

Graphique chiffré



Mini cas concret :
Au dépôt, tu prépares 4 commandes dont les frais de livraison sont de 3 € chacune. Multiplie 4 par 3 €, puis vérifie le total de 12 €. Le livrable attendu est une fiche de calcul indiquant les données, l'opération et le résultat.

3. Tester les calculs et repérer les erreurs :

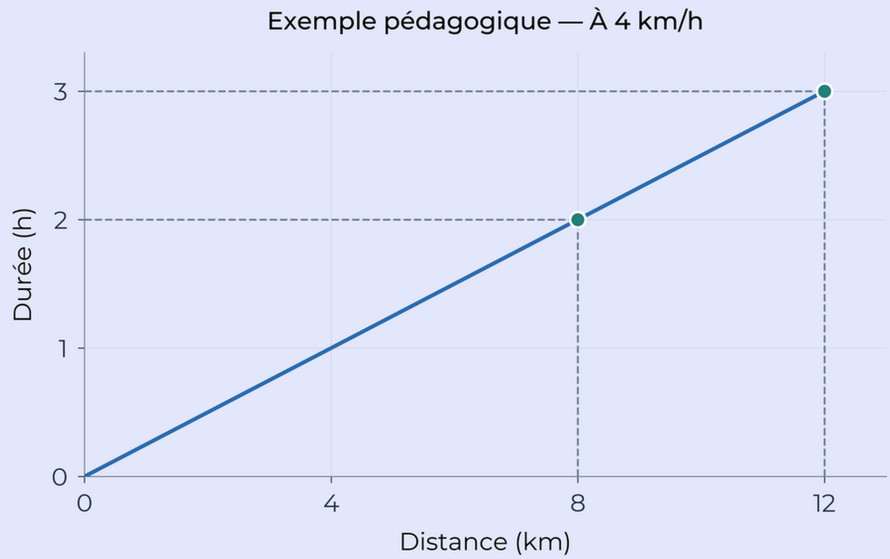
Vérifier plusieurs valeurs :
Un programme peut sembler correct avec un seul essai et se tromper dans un autre cas. Teste des nombres différents, y compris une quantité égale à 1 et une valeur plus grande. Compare chaque résultat avec un calcul fait à la main.

Contrôler les unités et l'affichage :
Vérifie que le résultat correspond à la demande et que l'unité est présente. Pour un prix, affiche des euros et garde 2 chiffres après la virgule si nécessaire. Une virgule oubliée peut transformer 2,50 € en 250 €.

Test à effectuer	Vérification utile
Données saisies	Les valeurs et les unités sont correctes.
Opération choisie	L'addition, la multiplication ou la division convient.
Résultat obtenu	Le calcul à la main confirme le résultat.
Affichage final	Le résultat est lisible et accompagné de son unité.

Exemple de test de durée :
Tu parcours 12 km à une vitesse moyenne de 4 km/h. Le calcul est 12 ÷ 4 = 3 heures. Teste aussi 8 km à la même vitesse, le résultat attendu est 2 heures. Ces essais confirment que le programme divise bien la distance par la vitesse.

Graphique chiffré



Astuce de terrain :
Avant d'utiliser un calcul pour préparer une tournée, vérifie une commande simple avec une calculatrice. J'ai souvent vu des erreurs venir d'une multiplication remplacée par une addition. Un contrôle rapide évite d'annoncer un mauvais prix ou un délai inexact au client.

Ce qu'il faut retenir

Un algorithme décrit un calcul dans le bon ordre, des données jusqu'au résultat. Pour programmer, utilise des variables claires et vérifie les unités.

- Organise les **instructions étape par étape** : saisir les valeurs, calculer, puis afficher.
- Choisis des données et une opération adaptées, en gardant les **unités cohérentes**.
- Teste plusieurs valeurs et compare avec un calcul manuel.
- Contrôle l'affichage final, notamment les **décimales et unités**.

Ces vérifications t'aident à repérer les erreurs avant d'utiliser le programme pour annoncer un prix ou un délai.

Physique-chimie

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, la Physique-chimie t'aide à comprendre des situations professionnelles, comme le mouvement d'un véhicule ou la sécurité électrique. Tu apprends à mesurer, expérimenter et interpréter des résultats.

Cette matière participe à l'épreuve de Mathématiques et Physique-chimie, de **coefficient 2**. Sa partie scientifique dure **45 minutes** et compte pour 8 points sur 20.

Tu passes une évaluation expérimentale avec des réponses écrites et des échanges oraux en CCF, durant la dernière année, ou un écrit à l'examen final, suivant ton statut.

Conseil :
Prévois **15 minutes de révision**, 3 fois par semaine. Reprends une formule, ses unités et un exercice corrigé. Relie chaque notion à une situation concrète, comme mesurer la tension d'une batterie.

En travaux pratiques, lis le protocole avant de manipuler et respecte les **consignes de sécurité**. Note tes mesures avec leurs unités, puis explique ta conclusion. Si tu bloques, demande de l'aide, tu progresses aussi en comprenant tes erreurs.

Table des matières

Chapitre 1 : Mouvements et forces ..... Aller
1. Mesurer un mouvement ..... Aller
2. Repérer et modéliser les forces ..... Aller
Chapitre 2 : Solutions chimiques : préparer et contrôler ..... Aller
1. Comprendre une solution chimique ..... Aller
2. Préparer une solution avec soin ..... Aller
3. Contrôler et tracer la préparation ..... Aller
Chapitre 3 : Caractériser les signaux sonores et électriques ..... Aller
1. Décrire un signal sonore ..... Aller
2. Lire un signal électrique ..... Aller
3. Relier les signaux au terrain ..... Aller
Chapitre 4 : Température et transferts : exploiter les capteurs ..... Aller
1. Comprendre la température et les transferts ..... Aller
2. Utiliser un capteur de température ..... Aller
3. Surveiller la température en livraison ..... Aller
Chapitre 5 : Lumière et couleurs : expérimenter en sécurité ..... Aller

1. Comprendre la lumière et les couleurs ..... Aller
2. Réaliser une expérience simple ..... Aller
3. Expérimenter en sécurité ..... Aller

Chapitre 1 : Mouvements et forces

1. Mesurer un mouvement :

Décrire un déplacement :
Pour décrire un mouvement, tu observes la position d'un objet au fil du temps. Il peut être immobile, avancer en ligne droite ou suivre une trajectoire courbe. Le mouvement dépend aussi de l'observateur et du point de référence choisi.

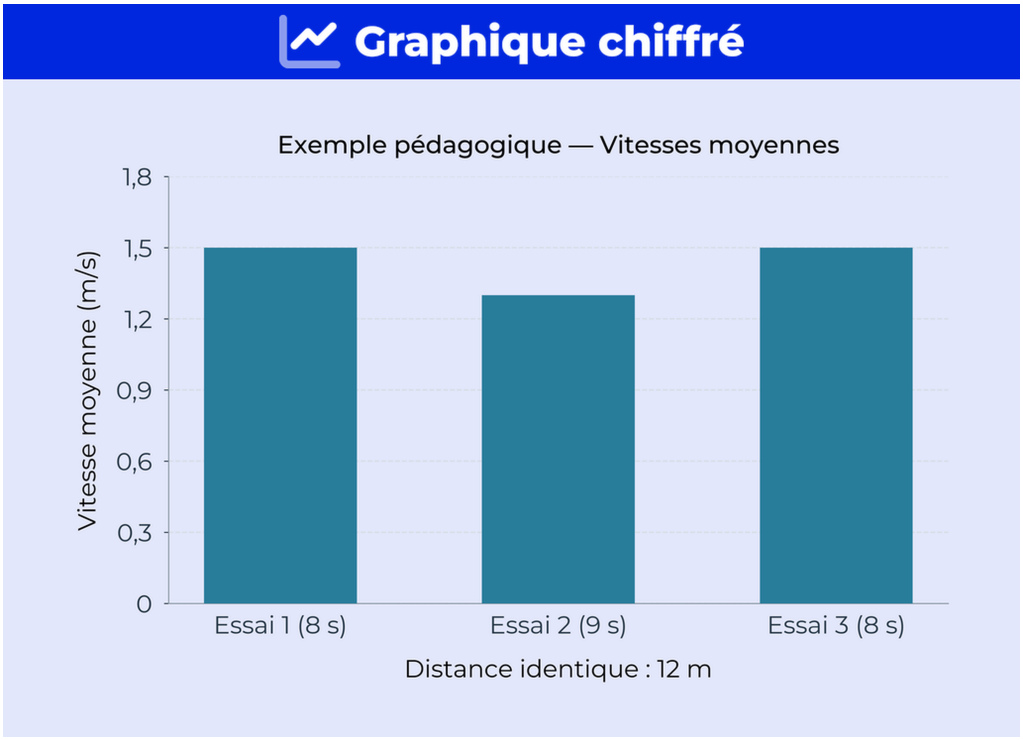
Exemple : Si tu regardes un colis depuis le trottoir, il se déplace avec le véhicule. Pour une personne assise dans ce véhicule, le colis posé à côté d'elle reste immobile.

Calculer une vitesse :
La vitesse indique la distance parcourue pendant une durée donnée. La formule utile est : vitesse = distance ÷ durée. Si la distance est en mètres et la durée en secondes, la vitesse s'exprime en mètres par seconde, notés m/s.

Exemple : Tu pousses un chariot sur 12 m en 8 s. Sa vitesse moyenne est de 12 ÷ 8 = 1,5 m/s. Pour comparer des vitesses en kilomètres par heure et en m/s, garde les unités visibles et ne les mélange pas.

Faire une mesure simple :
Avec un camarade, mesure une distance connue au sol et chronomètre le passage d'un chariot. Répète la mesure 3 fois, puis compare les durées. Un chronométrage régulier limite les erreurs dues au temps de réaction.

Essai	Distance	Durée	Vitesse moyenne
1	12 m	8 s	1,5 m/s
2	12 m	9 s	1,3 m/s environ
3	12 m	8 s	1,5 m/s



Les valeurs ne sont pas forcément identiques, car le départ et l'arrêt du chronomètre sont difficiles à synchroniser parfaitement. Ici, les résultats se regroupent autour de 1,4 m/s. Note toujours les unités pour que tes mesures soient compréhensibles.

2. Repérer et modéliser les forces :

Comprendre l'action d'une force :
Une force représente l'action d'un objet sur un autre. Elle peut mettre un objet en mouvement, ralentir son déplacement, changer sa direction ou le déformer. On la mesure en newtons, avec le symbole N, à l'aide d'un dynamomètre.

Exemple : Quand tu tires un chariot, ta main exerce une force vers l'avant. Le sol exerce aussi une action sur les roues, et le frottement peut freiner le chariot. Plusieurs forces peuvent donc agir en même temps.

Représenter une force :
Pour modéliser une force, dessine une flèche. Son origine indique le point d'application, sa direction montre la ligne d'action, son sens indique vers où elle agit, et sa longueur représente son intensité selon l'échelle choisie.

Exemple : Avec l'échelle 1 cm pour 10 N, une force de 20 N se représente par une flèche de 2 cm. Indique l'échelle près du dessin, sinon la longueur de la flèche peut être mal interprétée.

Mini cas et vérifications sur le terrain :
En stage, tu dois déplacer 6 colis de 5 kg chacun sur un chariot. Sur un trajet droit de 10 m, chronomètre le déplacement, repère les forces qui agissent et note si le chariot accélère, ralentit ou garde une vitesse régulière.

Le livrable attendu est une fiche indiquant la distance, la durée, la vitesse moyenne, ainsi qu'un schéma avec les flèches représentant les principales forces. Cette observation t'aide à expliquer un déplacement et à signaler un effort difficile ou un chariot qui freine mal.

- Vérifie que le trajet est dégagé avant de mesurer.
- Mesure la distance en mètres et la durée en secondes.
- Répète le chronométrage 3 fois si possible.
- Note les forces avec leur direction et leur sens.
- Garde les unités dans tes calculs et sur ta fiche.

Ce qu'il faut retenir

Pour décrire un mouvement, observe la position de l'objet au fil du temps et précise le référentiel choisi. Sa vitesse moyenne se calcule avec la **distance divisée par la durée**.

- Note les distances en mètres et les durées en secondes, puis indique les unités.
- Répète les mesures pour limiter les erreurs de chronométrage.
- Une force peut déplacer, ralentir, dévier ou déformer un objet. Elle se mesure en newtons.
- Représente chaque force par une flèche indiquant son point d'application, sa direction, son sens et son intensité.

Plusieurs forces peuvent agir simultanément. En observant le déplacement et en réalisant un schéma des forces, tu peux mieux expliquer le comportement d'un objet et repérer les difficultés.

Chapitre 2 : Solutions chimiques : préparer et contrôler

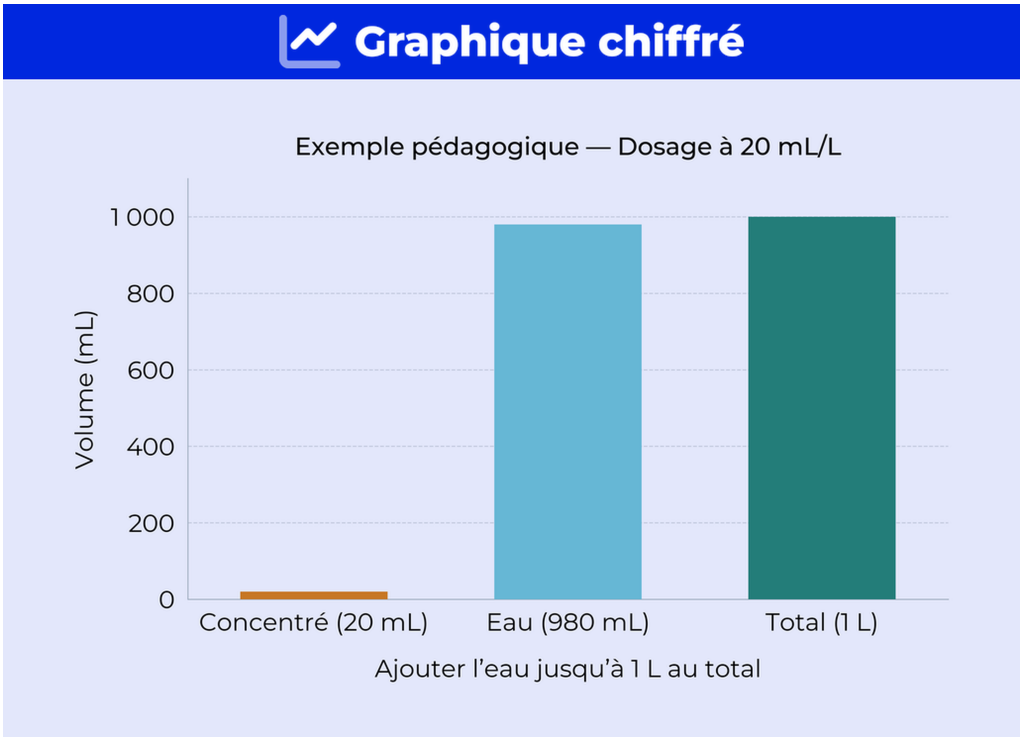
1. Comprendre une solution chimique :

Les éléments d'une solution :
Une solution est un mélange homogène. Elle contient un liquide appelé solvant et une ou plusieurs substances dissoutes appelées solutés. Dans une solution de nettoyage, l'eau peut être le solvant et le produit concentré, le soluté.

La concentration :
La concentration indique la quantité de produit présente dans un volume donné. Par exemple, 20 mL de produit dans 1 L de solution correspondent à 20 mL/L. Respecte toujours le dosage indiqué sur l'étiquette, car trop de produit ne nettoie pas forcément mieux.

Exemple de dilution :
Pour préparer 1 L de solution dosée à 20 mL/L, mesure 20 mL de produit concentré, puis ajoute de l'eau jusqu'à obtenir 1 L au total. Tu obtiens une solution prête à l'emploi au dosage demandé.

Graphique chiffré



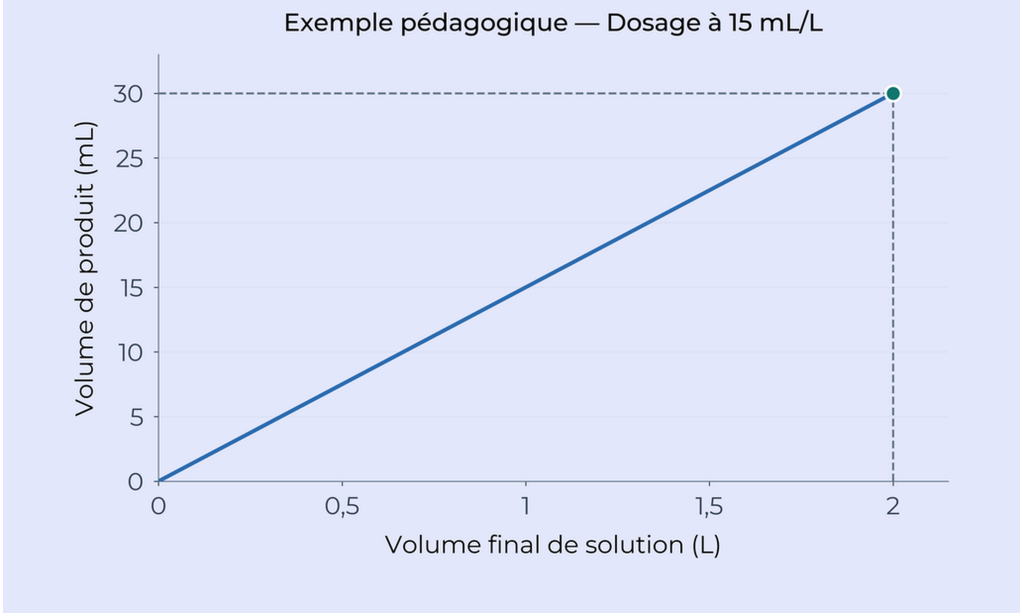
2. Préparer une solution avec soin :

Matériel et sécurité :
Prépare ton matériel avant de commencer : doseur gradué, récipient propre, eau et produit adapté. Mets les protections indiquées sur l'étiquette, comme des gants ou des lunettes. Ne mélange jamais des produits différents, surtout l'eau de Javel et un détartrant.

Les étapes de préparation :
Lis l'étiquette pour repérer le dosage, le volume à préparer et les précautions. Mesure le produit sans dépasser la graduation, puis complète avec de l'eau. Mélange doucement et referme le bidon. En cas de doute, demande conseil avant de poursuivre.

Exemple de préparation en situation de travail :
Tu dois préparer 2 L d'un nettoyant dosé à 15 mL/L. Mesure 30 mL de produit, verse-les dans le récipient prévu, puis ajoute de l'eau jusqu'à 2 L. Le résultat attendu est une solution homogène de 2 L.

Graphique chiffré



3. Contrôler et tracer la préparation :

Les contrôles utiles :
Vérifie que le récipient est propre, que le volume et le dosage sont corrects et que le mélange est homogène. Selon le produit et la consigne, tu peux aussi contrôler le pH avec une bandelette. Compare sa couleur au nuancier fourni.

Mini cas concret et livrable attendu :
À ton poste, il faut préparer 2 L de solution à 15 mL/L, puis vérifier son pH avec une bandelette. Tu notes le dosage, le volume obtenu et la valeur mesurée. Le livrable attendu est une fiche de préparation lisible et complétée.

Contrôle	Mesure ou résultat
Volume demandé	2 L

Dosage demandé	15 mL/L
Produit mesuré	30 mL
Volume préparé	2 L
pH mesuré	À relever sur la bandelette

Check-list avant utilisation :

- Lis l'étiquette et repère le dosage.
- Choisis un récipient propre et adapté.
- Mesure précisément le produit.
- Vérifie le volume final et l'homogénéité.
- Note la préparation et respecte les consignes de stockage.

Ce qu'il faut retenir

Une solution associe un solvant et un ou plusieurs solutés. Pour obtenir le bon dosage, respecte l'étiquette et mesure précisément le produit.

- Prépare le **matériel adapté** et porte les protections indiquées.
- Ne mélange jamais des produits différents et complète avec de l'eau jusqu'au volume voulu.
- Contrôle le **dosage et le volume**, l'homogénéité et, si nécessaire, le pH.
- Consigne les résultats sur une fiche de préparation lisible.

Une préparation rigoureuse et bien tracée contribue à ta sécurité et à l'efficacité du nettoyage.

Chapitre 3 : Caractériser les signaux sonores et électriques

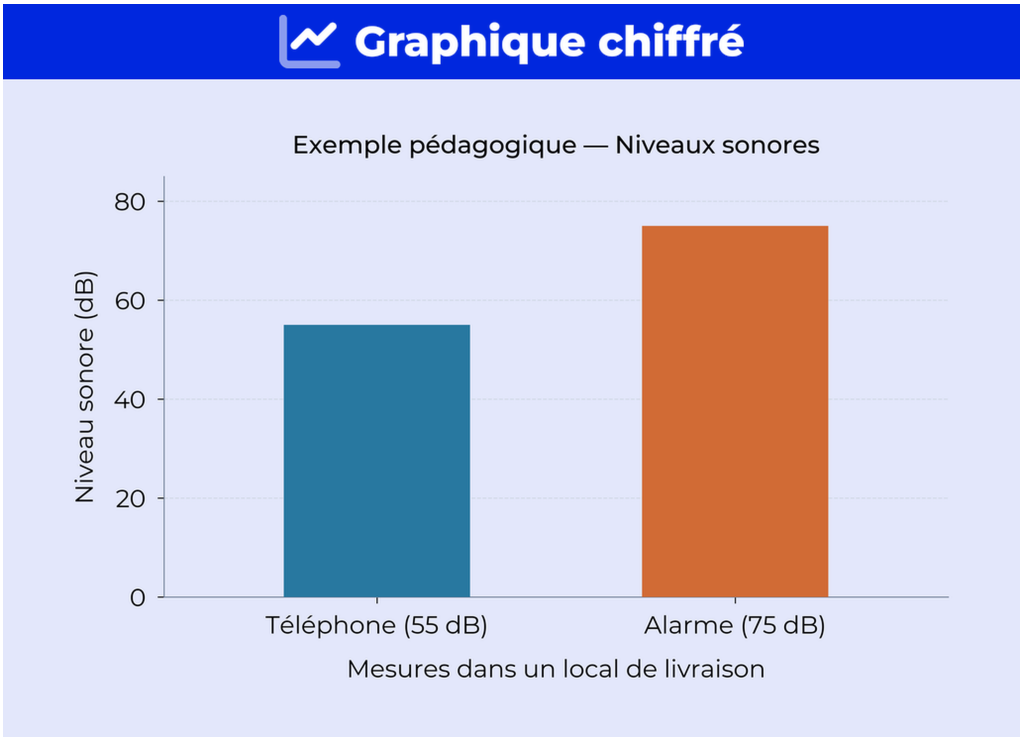
1. Décrire un signal sonore :

Les caractéristiques du son :
Un son est une vibration qui se propage dans l'air. Sa fréquence, exprimée en hertz (Hz), indique s'il est grave ou aigu. Son amplitude est liée au volume perçu. Plus elle est grande, plus le son paraît fort.

Mesurer et comparer :
Tu peux observer un signal sonore avec un sonomètre ou un logiciel adapté. Le niveau sonore se mesure en décibels (dB). Une fréquence de 200 Hz correspond à un son grave, tandis qu'une fréquence de 2 000 Hz est plus aiguë.

Exemple de comparaison :
Dans un local de livraison, tu mesures 55 dB près d'un téléphone et 75 dB près d'une alarme. L'alarme est nettement plus forte. Cette mesure aide à vérifier qu'un signal est audible malgré le bruit ambiant.

Graphique chiffré



Manipulation rapide :
Avec un téléphone et une application de mesure sonore, relève le niveau sonore à 1 mètre d'une alarme, puis à 2 mètres. Note les valeurs sans toucher au matériel. Une mesure faite dans la même pièce permet de comparer les résultats plus justement.

2. Lire un signal électrique :

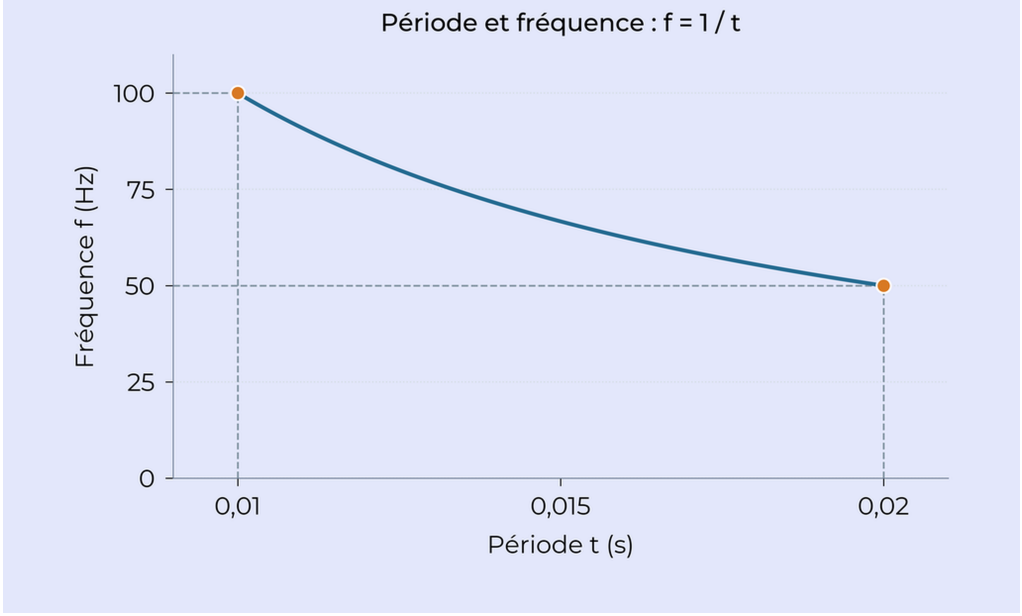
La tension et l'intensité :
La tension électrique, notée U, se mesure en volts (V). Elle correspond à la différence électrique entre 2 points. L'intensité, notée I, se mesure en ampères (A) et indique le courant qui circule dans un circuit.

Observer la forme du signal :
Un oscilloscope affiche les variations de la tension au cours du temps. Un signal régulier qui se répète est périodique. Sa période T se mesure en secondes, et sa fréquence f en hertz, avec la formule f = 1 ÷ T.

Manipulation et lecture :
Avec l'enseignant, branche un générateur basse tension à un oscilloscope. Observe la courbe et relève le temps d'un motif complet. Si le motif dure 0,02 s, alors f = 1 ÷ 0,02 = 50 Hz. La fréquence indique 50 répétitions par seconde.

Période t	Calcul	Fréquence f
0,02 s	1 ÷ 0,02	50 Hz
0,01 s	1 ÷ 0,01	100 Hz

Graphique chiffré



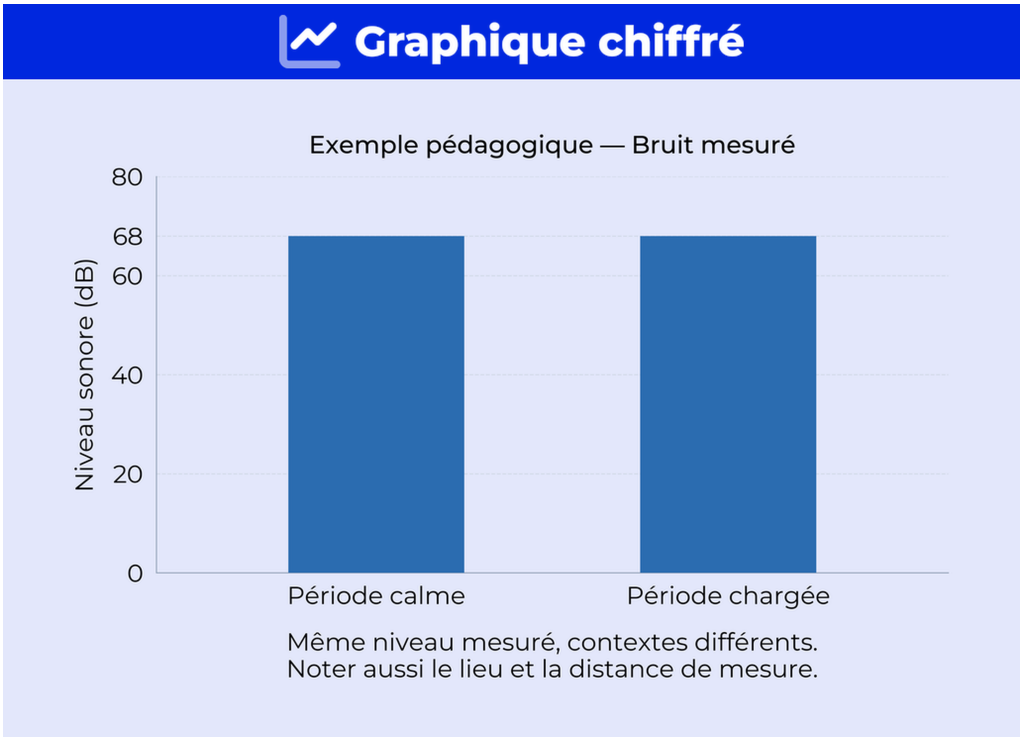
Précautions utiles :
En stage, tu peux rencontrer des sonneries, des voyants ou des appareils alimentés électriquement. Ne démonte jamais un équipement et ne mesure pas une prise secteur sans autorisation ni formation. Pour apprendre, utilise uniquement le matériel basse tension prévu par l'enseignant.

3. Relier les signaux au terrain :

Choisir le bon signal :
Un signal sonore attire l'attention à distance, tandis qu'un voyant transmet une information visuelle. Pour être utile, chaque signal doit être repérable et compris rapidement. Sur un lieu de livraison bruyant, une alarme sonore peut être complétée par un voyant lumineux.

Mini cas concret :
Dans une zone de retrait, une sonnette émet un signal de 1 000 Hz. Tu mesures 68 dB à 1 mètre, mais l'équipe ne l'entend pas toujours quand les chariots circulent. Tu proposes de vérifier aussi un voyant associé.

Étapes et livrable attendu :
Tu notes le lieu et la distance de mesure, puis tu relèves le niveau sonore pendant une période calme et une période chargée. Par exemple, 68 dB au calme et 68 dB pendant l'activité montrent que la mesure seule ne décrit pas le bruit environnant.



Le livrable attendu est une fiche de contrôle avec 2 mesures, le contexte, le problème observé et une proposition simple, comme associer un voyant à la sonnette. Cette fiche aide le responsable à décider d'un essai sur le poste.

Check-list avant de relever une mesure :

- Vérifie que tu as l'autorisation et que le matériel est adapté.
- Note l'unité utilisée, comme le dB, le V ou le Hz.
- Indique la distance et les conditions de mesure.

- Compare les résultats sans modifier l'appareil.
- Transmets toute anomalie à ton responsable.

Ce qu'il faut retenir

Pour caractériser un signal, mesure ses propriétés et précise le contexte de l'observation.

- Pour un son, la **fréquence en hertz** indique s'il est grave ou aigu, tandis que l'amplitude est liée au volume. Le niveau sonore se mesure en décibels.
- En électricité, la tension U se mesure en volts et l'intensité I en ampères. Pour un signal périodique, **la fréquence vaut f = 1 ÷ T**.
- Note la distance, les conditions et les unités. Un voyant peut compléter une alarme sonore peu perceptible.
- Utilise uniquement du matériel autorisé et adapté, sans démonter un appareil ni mesurer une prise secteur.

Des mesures bien contextualisées t'aident à repérer un problème et à proposer une solution simple et sûre.

Chapitre 4 : Température et transferts : exploiter les capteurs

1. Comprendre la température et les transferts :

Température et transferts :
La température indique si un produit ou un espace est chaud ou froid. Elle se mesure en degrés Celsius, notés °C. La chaleur, elle, se déplace naturellement d'une zone plus chaude vers une zone plus froide.

Trois façons de transférer la chaleur :

- La conduction se fait par contact, par exemple entre un pain de glace et une boîte.
- La convection se fait par déplacement d'un liquide ou d'un gaz, comme l'air froid dans un véhicule réfrigéré.
- Le rayonnement transfère de l'énergie sans contact direct, comme la chaleur du soleil sur un sac de livraison.

Sur le terrain, ces phénomènes expliquent pourquoi un produit peut se réchauffer si le sac reste au soleil ou si la porte du véhicule demeure ouverte. Comprendre le transfert aide à choisir où placer les produits et à limiter leur exposition.

Exemple de transfert thermique :
Tu poses une boîte réfrigérée près d'une fenêtre ensoleillée. Même sans contact avec une source chaude, le rayonnement solaire peut réchauffer la boîte. Place-la plutôt à l'ombre et garde-la fermée pendant le trajet.

2. Utiliser un capteur de température :

Choisir et lire le capteur :
Un thermomètre mesure la température à un endroit précis. Une sonde à pénétration mesure celle d'un produit, tandis qu'une sonde d'ambiance mesure l'air. Certains appareils enregistrent les mesures au fil du transport.

Avant de mesurer, vérifie que l'appareil fonctionne, qu'il affiche °C et que sa sonde est propre. Lis la consigne de conservation sur l'étiquette ou la fiche du produit, car la température attendue dépend de la denrée.

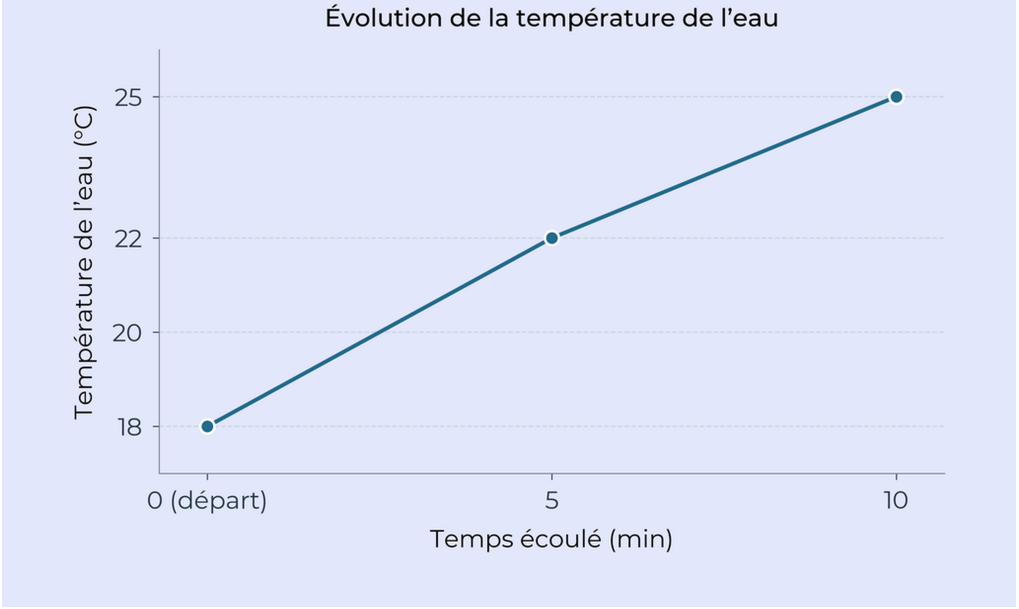
Manipulation courte :

- Prends un thermomètre à sonde, un récipient d'eau et une fiche de relevé.
- Mesure l'eau au départ, puis après 5 minutes et 10 minutes près d'une source tiède.
- Note chaque valeur en °C et indique l'heure de la mesure.
- Nettoie la sonde après usage, selon la procédure de l'entreprise.

Si les valeurs montent, l'eau reçoit de la chaleur. Une mesure isolée décrit un instant précis, tandis que plusieurs relevés montrent une évolution. Pour un produit alimentaire, suis toujours la procédure prévue par l'entreprise et ne pique pas un emballage sans autorisation.

Moment du relevé	Température de l'eau	Interprétation
Départ	18 °C	Valeur initiale
Après 5 minutes	22 °C	Réchauffement observé
Après 10 minutes	25 °C	La température continue de monter

Graphique chiffré



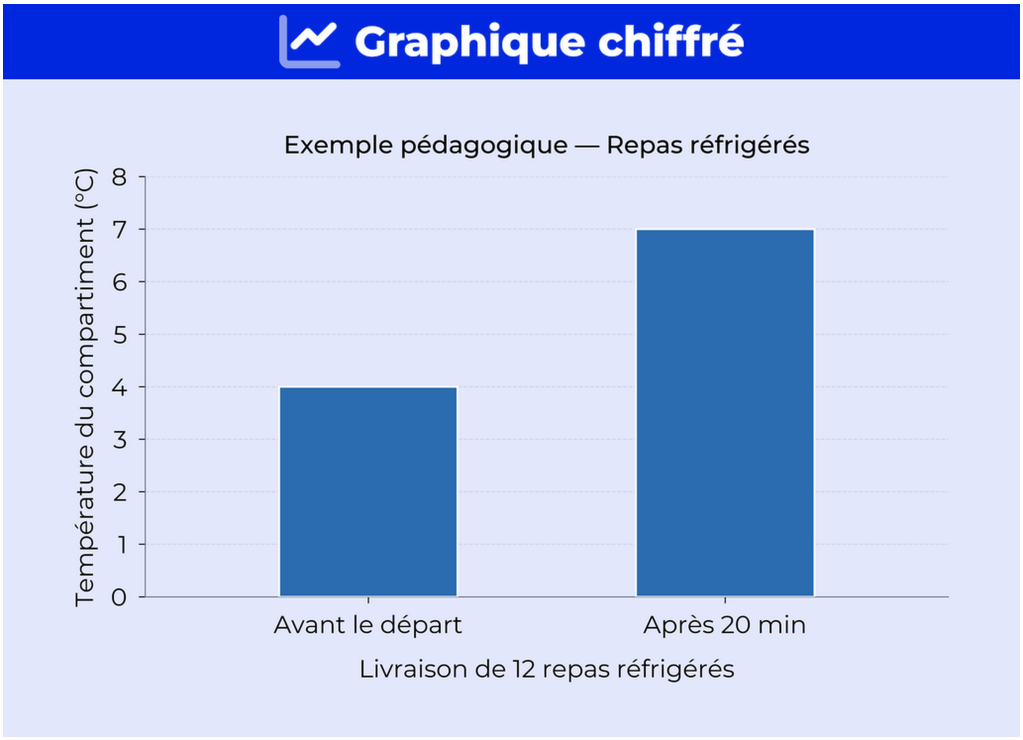
Dans cet essai, la hausse est de 7 °C en 10 minutes, car 25 °C - 18 °C = 7 °C. Cette variation concerne l'eau testée, pas un aliment. Elle montre pourquoi il faut interpréter les mesures selon le produit et la méthode utilisée.

3. Surveiller la température en livraison :

Mesurer et réagir :
En livraison, un capteur sert à vérifier que les conditions prévues sont maintenues. Note la valeur, l'heure et le lieu du relevé. Si la mesure semble anormale, vérifie l'appareil et applique les consignes de ton entreprise, sans décider seul de livrer ou de jeter.

Selon le ministère de l'Agriculture, les températures de conservation dépendent des aliments. Certains produits très périssables, comme des préparations froides non stables, sont généralement conservés à +4 °C. Vérifie toujours l'étiquette et les consignes applicables au produit.

Mini-cas et livrable attendu :
Tu dois livrer 12 repas réfrigérés. Avant le départ, tu lis 4 °C sur le capteur du compartiment. Après 20 minutes, l'écran indique 7 °C. Tu notes l'heure, la valeur et le numéro de tournée, puis tu alertes ton responsable.



Le résultat attendu est une anomalie signalée et une décision prise selon la procédure de l'entreprise. Ton livrable est une fiche de suivi renseignée avec 2 mesures, leurs heures, le produit concerné et l'action transmise.

Représentation visuelle



Contrôle de la température pour garantir la qualité des livraisons

Check-list avant et pendant la tournée :

- Vérifie que le capteur affiche bien une valeur en °C.
- Contrôle la température avant le chargement, selon la procédure.
- Garde les produits concernés à l'abri du soleil et limite l'ouverture des portes.
- Note les relevés avec l'heure et le lieu.
- Signale rapidement une valeur inhabituelle à ton responsable.

Une erreur fréquente consiste à regarder seulement l'écran sans noter la valeur. En stage, j'ai appris qu'un relevé daté aide l'équipe à comprendre ce qui s'est passé. Il permet aussi de transmettre une information claire au responsable et d'assurer le suivi.

Ce qu'il faut retenir

La chaleur se déplace du chaud vers le froid par **conduction, convection ou rayonnement**. Protège les produits du soleil et limite l'ouverture des portes.

- Choisis le capteur adapté : sonde à pénétration pour le produit, sonde d'ambiance pour l'air. Vérifie son fonctionnement, l'unité en °C et la propreté de la sonde.
- Note chaque mesure avec **l'heure et le lieu**, puis compare-la aux consignes propres au produit.

- Si une valeur semble anormale, vérifie l'appareil et **alerte ton responsable**. Applique la procédure de l'entreprise sans décider seul de livrer ou de jeter.

Des relevés datés permettent de suivre l'évolution et de transmettre une information fiable. Respecte toujours les consignes de conservation applicables.

Chapitre 5 : Lumière et couleurs : expérimenter en sécurité

1. Comprendre la lumière et les couleurs :

La lumière blanche :
La lumière blanche, comme celle du Soleil ou d'une lampe blanche, est composée de plusieurs couleurs. Un objet paraît coloré parce qu'il renvoie certaines couleurs vers tes yeux et en absorbe d'autres.

Les couleurs de la lumière :
Avec des lumières, les couleurs se mélangent par addition. Le rouge, le vert et le bleu sont les couleurs primaires de la lumière. Leur mélange peut produire du blanc. Ce principe est utilisé dans les écrans.

Les couleurs des objets :
Un objet rouge éclairé en lumière blanche renvoie surtout la lumière rouge. Sous une lumière bleue, il peut paraître sombre, car il renvoie peu de lumière bleue vers tes yeux.

Exemple d'observation :
Tu éclaires une feuille blanche avec une lampe rouge, puis avec une lampe verte. La feuille prend successivement une teinte rouge puis verte, car elle renvoie la couleur de la lumière reçue.

2. Réaliser une expérience simple :

Le matériel et les étapes :
Pour observer le mélange des couleurs, prends 3 petites lampes LED rouge, verte et bleue, une feuille blanche et une pièce que tu peux assombrir. Oriente les lampes vers la feuille, sans les diriger vers les yeux.

- Éclaire la feuille avec chaque lampe séparément.
- Superpose les faisceaux sur la même zone.
- Observe les couleurs obtenues et note-les.
- Recommence en rapprochant ou en éloignant les lampes.

Mesurer et interpréter :
Note la couleur observée à chaque étape. Les résultats peuvent varier selon la puissance des lampes et leur position. Si les 3 faisceaux se superposent correctement, leur centre peut paraître presque blanc.

Lumières superposées	Observation attendue
Rouge et vert	Jaune
Rouge et bleu	Magenta

Vert et bleu	Cyan
Rouge, vert et bleu	Blanc ou presque blanc

Exemple de mini-cas pratique :
Au dépôt, une étiquette paraît noire sous une lampe bleue. Tu l'éclaires avec une lampe blanche et tu constates qu'elle est rouge. Tu notes les 2 observations et l'explication dans une fiche de 2 lignes. Livrable attendu : une fiche complétée avec le matériel, les résultats et la conclusion.

3. Expérimenter en sécurité :

Les bons réflexes :
Avant de commencer, vérifie que le matériel est en bon état et que ton espace de travail est dégagé. Une expérience courte et bien organisée limite les erreurs. En stage, ces réflexes sont utiles pour contrôler des éclairages ou lire des étiquettes.

- Ne regarde jamais directement une source lumineuse intense, notamment un laser.
- Garde les lampes éloignées de l'eau et des produits de nettoyage.
- Ne touche pas une ampoule chaude, laisse-la refroidir avant de la déplacer.
- Éteins les lampes après l'essai et range le matériel sans tirer sur les câbles.
- Signale tout câble abîmé ou appareil qui chauffe anormalement.

Ta vérification sur le terrain :
Avant une manipulation, prends quelques secondes pour contrôler chaque point. J'ai souvent vu des élèves commencer trop vite et oublier un câble ou une zone encombrée. Cette vérification simple évite les incidents et rend tes observations plus fiables.

À vérifier	Action attendue
Zone de travail	Dégager la table et garder les liquides à distance.
Lampes et câbles	Vérifier qu'ils sont intacts et stables.
Yeux	Ne jamais fixer directement une lumière intense.
Fin de manipulation	Éteindre, laisser refroidir si besoin, puis ranger.

Ce qu'il faut retenir

La couleur que tu vois dépend de la lumière reçue et de celle que l'objet renvoie. Les lumières rouge, verte et bleue se mélangent par addition.

- Rouge et vert donnent du jaune, rouge et bleu du magenta, vert et bleu du cyan.
- Les trois couleurs réunies peuvent produire du **blanc ou presque blanc**.
- Pour observer leurs mélanges, superpose les faisceaux sur une feuille blanche et note les résultats.
- Ne fixe jamais une lumière intense et vérifie le matériel, les câbles et l'espace avant l'expérience.

Une manipulation bien préparée et réalisée avec **les bons réflexes de sécurité** rend tes observations plus fiables et évite les incidents.

Langue vivante étrangère : Anglais

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, tu prépares une **épreuve facultative d'Anglais** de niveau A2. Tu travailles l'expression orale, l'échange et la compréhension d'un document écrit, dans des situations quotidiennes ou professionnelles.

L'évaluation est un **oral ponctuel final**, sans CCF, de 12 minutes maximum. Elle comprend un exposé, un échange et des questions sur un texte.

Aucun coefficient n'est indiqué dans le règlement du diplôme. La note est sur 20, seuls les points au-dessus de 10 comptent.

Conseil :
Consacre **10 minutes par jour** à l'Anglais. Entraîne-toi à saluer un client, confirmer une adresse et annoncer une livraison. Note les expressions utiles dans un carnet, puis répète-les à voix haute plutôt que de les relire seulement.

Prépare un exposé de **3 minutes maximum** sur une expérience professionnelle ou un projet utilisant l'Anglais. Enregistre-toi et demande à un camarade de te poser des questions. Si tu hésites, respire et reformule simplement. Je te conseille de privilégier des phrases courtes.

Table des matières

Chapitre 1 : Se présenter et échanger au quotidien ..... Aller
1. Te présenter simplement ..... Aller
2. Échanger dans une situation quotidienne ..... Aller

Chapitre 2 : Comprendre et rédiger des messages simples ..... Aller
1. Comprendre un message court ..... Aller
2. Rédiger un message clair ..... Aller
3. Vérifier et transmettre l'information ..... Aller

Chapitre 3 : Accueillir un client et expliquer une prestation ..... Aller
1. Accueillir le client ..... Aller
2. Comprendre la demande ..... Aller
3. Expliquer la prestation ..... Aller

Chapitre 4 : Découvrir les cultures des pays anglophones ..... Aller
1. Repérer la diversité des cultures ..... Aller
2. Adapter ton accueil et ton service ..... Aller

Chapitre 1 : Se présenter et échanger au quotidien

1. Te présenter simplement :

Les informations essentielles :
Pour te présenter en anglais, prépare quelques informations faciles à retenir : ton prénom, ton âge, ta ville, ta formation et tes loisirs. Ces repères t'aident à parler sans chercher tes mots, en classe comme pendant une première rencontre en stage.

Les phrases utiles :
Apprends les phrases ci-dessous par petits groupes. Répète-les à voix haute pendant 5 minutes, puis essaie de les dire sans lire. À mon avis, mieux vaut maîtriser 5 phrases simples que réciter un long texte sans naturel.

En anglais	En français
Hello, my name is Sam.	Bonjour, je m'appelle Sam.
I am 17 years old.	J'ai 17 ans.
I live in Lyon.	J'habite à Lyon.
I am a student.	Je suis élève.
I enjoy listening to music.	J'aime écouter de la musique.
Nice to meet you.	Enchanté, enchantée.

Parler de ton activité :
En stage, tu peux avoir besoin d'expliquer simplement ce que tu fais. Parle lentement et articule. Si tu ne comprends pas une question, demande de la répéter plutôt que de répondre au hasard.

Exemple de présentation :
Hello, my name is Sam. I am a student, and I help with deliveries. (Bonjour, je m'appelle Sam. Je suis élève et j'aide pour les livraisons.)

2. Échanger dans une situation quotidienne :

Saluer et répondre :
Un échange simple suit souvent le même ordre : tu salues, tu poses une question, tu écoutes la réponse et tu réponds à ton tour. Dans un contexte professionnel, un ton calme et un sourire rendent l'échange plus agréable.

Mini-dialogue à l'accueil :

En service ou lors d'une livraison, tu peux rencontrer une personne anglophone. Voici un dialogue court à répéter à 2 voix. Les expressions restent simples, mais elles permettent de commencer l'échange poliment.

Employé : Good morning. My name is Sam. How can I help you? (Bonjour. Je m'appelle Sam. Comment puis-je vous aider ?)

Client : Hello, I am Alex. I am here to collect a parcel. (Bonjour, je m'appelle Alex. Je viens récupérer un colis.)

Employé : Of course. Could you give me your name, please? (Bien sûr. Peux-tu me donner ton nom, s'il te plaît ?)

Client : Yes, it is Alex Martin. (Oui, c'est Alex Martin.)

Erreurs fréquentes :
Les erreurs viennent souvent d'une traduction mot à mot du français. Apprends les formulations correctes comme des blocs. Cela t'évite de construire chaque phrase depuis le début quand tu es pressé ou un peu stressé.

- **Incorrect :** I have 17 years. **Correct :** I am 17 years old. (J'ai 17 ans.)
- **Incorrect :** I am agree. **Correct :** I agree. (Je suis d'accord.)
- **Incorrect :** You name? **Correct :** What is your name? (Comment tu t'appelles ?)
- **Incorrect :** Repeat, please. **Correct :** Could you repeat that, please? (Peux-tu répéter, s'il te plaît ?)

Repères sur le terrain :
Avant une rencontre, vérifie que tu sais dire ton prénom, le nom de ton entreprise et la raison de ta venue. Pendant l'échange, écoute jusqu'au bout et demande une répétition si nécessaire. Cette petite routine évite les malentendus.

- Prépare 3 informations : ton prénom, ton rôle et le motif de ta venue.
- Commence par saluer et parle clairement.
- Écoute la réponse sans couper la parole.
- Demande de répéter si tu n'as pas compris.
- Termine par un remerciement ou une formule de politesse.

Mini-cas concret :
À 9 h, tu accueilles un client venu chercher un colis. Tu le salues, tu te présentes, puis tu lui demandes son nom et tu vérifies l'information avec ton responsable. Résultat : l'échange dure environ 1 minute et le client sait quoi faire.

Le livrable attendu est un dialogue oral de 4 répliques, joué en binôme, avec une salutation, une présentation, une question et une réponse. Tu peux t'enregistrer pendant 30 secondes pour vérifier que tu articules chaque phrase.

Ce qu'il faut retenir

Pour échanger en anglais, prépare quelques informations personnelles et entraîne-toi à les dire naturellement. En contexte professionnel, salue, écoute et parle clairement.

- Présente-toi avec ton prénom, ton âge, ta ville, ta formation et tes loisirs.
- Apprends des **phrases simples et utiles** par petits groupes, puis répète-les à voix haute.
- Pour accueillir quelqu'un, suis un **échange poli** : salutation, présentation, question et réponse.
- Si tu ne comprends pas, demande poliment de répéter et évite la **traduction mot à mot**.

Avant une rencontre, prépare ton rôle et le motif de ta venue. Un dialogue court joué à deux t'aidera à gagner en aisance.

Chapitre 2 : Comprendre et rédiger des messages simples

1. Comprendre un message court :

Repérer les informations utiles :
Quand tu lis un message en anglais, cherche d'abord qui écrit, à qui, et pourquoi. Repère aussi les dates, les heures, les lieux et les consignes. Même si tu ne comprends pas chaque mot, ces indices t'aident à saisir l'essentiel.

Reconnaître les mots fréquents :
Dans un contexte de service ou de livraison, certains mots reviennent souvent. Apprends-les par petits groupes et relis-les régulièrement. En stage, j'ai trouvé plus facile de comprendre un message en repérant d'abord le verbe et l'information pratique.

Mot ou phrase en anglais	Traduction en français
delivery	Livraison
address	Adresse
today	Aujourd'hui
tomorrow	Demain
Please wait here.	Merci d'attendre ici.
The parcel is delayed.	Le colis est en retard.

Exemple de lecture :
Your delivery is scheduled for 3 p.m. today. (Ta livraison est prévue aujourd'hui à 15 h.) Tu peux repérer l'action, le moment et la date sans traduire toute la phrase mot à mot.

2. Rédiger un message clair :

Construire des phrases simples :
Pour écrire un message compréhensible, garde un ordre direct : sujet, verbe, information. Utilise des phrases courtes et indique précisément l'objet, l'heure ou l'action attendue. Une phrase claire évite les malentendus avec un client ou un collègue.

Choisir une formule adaptée :
Commence par saluer, donne l'information principale, puis termine poliment. Si tu demandes une précision, pose une question courte. En anglais, la formule "please" rend une demande plus polie, mais n'oublie pas d'ajouter les informations nécessaires.

Exemple de message professionnel :

Hello, your parcel will arrive at 2 p.m. Please be available. (Bonjour, votre colis arrivera à 14 h. Merci d'être disponible.) Le message annonce clairement l'heure et indique ce que le client doit faire.

Erreurs fréquentes :

- Incorrect : "I am agree." (Je suis d'accord.) Correct : "I agree." (Je suis d'accord.)
- Incorrect : "Your parcel arrive tomorrow?" (Votre colis arrive demain ?) Correct : "Will your parcel arrive tomorrow?" (Votre colis arrivera-t-il demain ?)
- Incorrect : "At 3 hours." (À 3 heures.) Correct : "At 3 p.m." (À 15 h.)

3. Vérifier et transmettre l'information :

Relire avant d'envoyer :
Avant d'envoyer un message, vérifie le nom, l'adresse, la date et l'heure. Contrôle aussi que ta demande est polie et que le destinataire comprend quoi faire. Une relecture de 30 secondes peut éviter un déplacement inutile ou une livraison manquée.

Mini-dialogue au sujet d'une livraison :
Customer: "When will my parcel arrive?" (Client : « Quand mon colis arrivera-t-il ? ») You: "It will arrive at 4 p.m. today." (Toi : « Il arrivera aujourd'hui à 16 h. »)

Exemple de mini-cas concret :
À 10 h, une cliente demande quand son colis arrivera. Tu vérifies l'horaire, puis tu écris : "Your parcel will arrive at 1 p.m. Please confirm your address." (Votre colis arrivera à 13 h. Merci de confirmer votre adresse.) Résultat : la cliente reçoit une heure précise et une demande claire.

Livrable attendu : un message de 2 phrases indiquant l'heure de livraison et demandant la confirmation de l'adresse. Vérifie les 2 informations avant de le transmettre, puis relis-le une fois à voix basse.

Ta check-list sur le terrain :

- Repère le nom du client, l'adresse et le numéro de commande.
- Vérifie la date et l'heure avant de répondre.
- Écris 1 idée principale par phrase.
- Ajoute une formule polie, comme "please" (s'il te plaît).
- Relis le message avant de l'envoyer.

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre un message en anglais, repère les informations pratiques sans chercher à traduire chaque mot. Pour rédiger, privilégie des phrases simples et précises.

- Identifie **qui écrit et pourquoi**, puis relève les noms, lieux, dates et heures.
- Organise ton message avec un sujet, un verbe et l'information essentielle.
- Utilise **une formule polie** et indique clairement l'action attendue.
- Avant l'envoi, vérifie **les informations clés** et relis ton texte.

Une relecture rapide évite les erreurs et les malentendus. Transmets une heure précise et une demande facile à comprendre.

Chapitre 3 : Accueillir un client et expliquer une prestation

1. Accueillir le client :

Les premiers mots :
Un accueil agréable met le client en confiance dès les premières secondes. Regarde-le, souris si la situation s'y prête et parle assez fort pour être entendu. En anglais, une formule courte et claire vaut mieux qu'une phrase compliquée.

Exemple d'accueil :
"Hello, welcome. How can I help you?" (Bonjour, bienvenue. Comment puis-je vous aider ?) Cette phrase convient à un client qui arrive au comptoir ou au point de retrait.

Les formules utiles :
Apprends quelques expressions prêtes à l'emploi. Elles te serviront pour saluer, proposer ton aide et vérifier que tu as bien compris la demande. En stage, j'ai remarqué qu'une question simple évite souvent les malentendus.

En anglais	En français
Good morning.	Bonjour.
How can I help you?	Comment puis-je vous aider ?
What service do you need?	De quel service avez-vous besoin ?
Could you repeat that, please?	Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît ?
Let me check.	Laissez-moi vérifier.
Thank you. Have a nice day.	Merci. Bonne journée.

Tu peux garder ces 6 phrases sur une fiche de révision. Entraîne-toi à les dire à voix haute pendant 5 minutes, puis joue la scène avec un camarade en échangeant les rôles du client et de l'agent.

2. Comprendre la demande :

Écouter et faire préciser :
Laisse le client finir sa phrase avant de répondre. Repère le besoin, le lieu, la date et les éventuelles contraintes. Si un détail t'échappe, demande une précision plutôt que de deviner. C'est professionnel et cela évite une erreur de service.

Exemple de clarification :
"Do you mean home delivery or collection at the shop?" (Vous voulez dire une livraison à domicile ou un retrait en magasin ?) La question permet de confirmer le mode de remise avant d'enregistrer la demande.

Vérifier que tu as compris :
Reformule la demande en une phrase courte, puis attends la confirmation du client. Cette étape est particulièrement utile pour une adresse, un horaire ou un numéro de colis. Note les informations importantes selon la procédure de ton entreprise.

Exemple de reformulation :
"So, you would like your parcel delivered tomorrow between 2 and 4 p.m. Is that correct?" (Donc, vous souhaitez que votre colis soit livré demain entre 14 h et 16 h. Est-ce exact ?) Le client peut corriger une information avant validation.

Erreurs fréquentes :

- Évite "You want delivery?" (Tu veux livraison ?), qui sonne abrupt et manque de précision. Dis plutôt : "Would you like home delivery?" (Souhaitez-vous une livraison à domicile ?).
- Évite de promettre une option ou un délai sans vérification. Dis : "I'll check the available options." (Je vais vérifier les options disponibles.).
- Ne fais pas semblant d'avoir compris. Demande calmement de répéter, puis reformule la demande pour confirmer.

3. Expliquer la prestation :

Présenter les étapes et les conditions :
Explique concrètement ce que comprend le service, ce que le client doit fournir et combien de temps cela prend. Utilise des phrases courtes, dans un ordre logique. Si tu ne connais pas une condition, vérifie-la auprès de ton responsable.

Exemple d'explication d'une livraison :
"We can deliver your parcel tomorrow. Please show your collection code at the counter." (Nous pouvons livrer votre colis demain. Veuillez présenter votre code de retrait au comptoir.) Vérifie toujours que le délai annoncé correspond aux informations disponibles.

Mini-cas et livrable attendu :
Un client anglophone veut retirer 1 colis au comptoir. Tu confirmes son nom et son code, tu vérifies le colis, puis tu expliques qu'une signature est nécessaire. La scène dure environ 2 minutes et se termine par la remise du colis.

Le livrable attendu est une courte fiche de prise en charge remplie avec le nom, le code vérifié, le service demandé et la confirmation de remise. Ne note que les données demandées par la procédure de ton entreprise.

Exemple de dialogue :
Agent : "Hello. Are you here to collect a parcel?" (Bonjour. Vous venez retirer un colis ?)Client : "Yes. Here is my collection code." (Oui. Voici mon code de retrait.)Agent : "Thank you. Please sign here." (Merci. Veuillez signer ici.)

Ta check-list sur le terrain :

- Je salue le client et je propose mon aide.
- J'écoute sa demande sans l'interrompre.
- Je vérifie les informations importantes, comme le code ou l'horaire.
- J'explique les étapes, les conditions et le délai avec des mots simples.
- Je confirme que le client a compris et je termine poliment.

Ce qu'il faut retenir

Un accueil clair et courtois met le client en confiance. Écoute sa demande et clarifie les détails avant de proposer une prestation.

- Utilise des **formules simples** pour saluer, proposer ton aide et demander de répéter si nécessaire.
- Repère les informations importantes, puis **reformule la demande** pour obtenir confirmation.
- Explique les étapes, les conditions et les délais sans rien promettre avant vérification.
- Vérifie les données selon la procédure, puis termine poliment l'échange.

En suivant ces étapes, tu limites les malentendus et assures une prise en charge professionnelle.

Chapitre 4 : Découvrir les cultures des pays anglophones

1. Repérer la diversité des cultures :

Des pays et des habitudes variés :
Les pays anglophones ont en commun l'usage de l'anglais, mais leurs cultures sont différentes. Le Royaume-Uni, l'Irlande, les États-Unis, le Canada, l'Australie et la Nouvelle-Zélande ont chacun leurs habitudes et leur histoire.

Une culture qui varie selon les personnes :
Dans un même pays, les façons de parler, de manger ou de célébrer peuvent varier selon la région, la famille et les origines. Évite donc de penser qu'une seule habitude représente tout un pays. Rester curieux et respectueux t'aide à mieux accueillir chaque client.

Quelques repères utiles :

Pays ou région	Repère culturel
Royaume-Uni	Le thé est associé à un moment convivial, sans être une habitude de tout le monde.
États-Unis	Les régions sont très diverses, notamment dans les accents et les spécialités culinaires.
Canada	L'anglais et le français sont présents, avec des usages différents selon les régions.
Australie et Nouvelle-Zélande	Les expressions et l'accent peuvent différer de ceux appris en classe.

Exemple de question respectueuse :
"Is there anything I should know about your delivery preferences?" (Y a-t-il quelque chose que je devrais savoir sur tes préférences de livraison ?) Cette question te permet de vérifier les besoins du client sans supposer ses habitudes selon son origine.

2. Adapter ton accueil et ton service :

Des formules simples et polies :
En stage ou en emploi, un accueil clair et calme aide à créer un bon contact. Tu n'as pas besoin d'imiter un accent. Prononce les mots distinctement, écoute la réponse et demande une précision si tu n'as pas compris.

Des phrases utiles :

En anglais	En français

Hello, how can I help you?	Bonjour, comment puis-je t'aider ?
Could you repeat that, please?	Peux-tu répéter, s'il te plaît ?
Where would you like me to leave the parcel?	Où souhaites-tu que je laisse le colis ?
Thank you. Have a nice day.	Merci. Passe une bonne journée.

Mini-dialogue de livraison :
Client : "Please leave the parcel with the neighbour." (S'il te plaît, laisse le colis chez le voisin.)Toi : "Of course. Could you tell me which neighbour?" (Bien sûr. Peux-tu me dire chez quel voisin ?)

Erreurs fréquentes :

- Évite "What?", qui peut sembler brusque. Dis plutôt "Could you repeat that, please?" (Peux-tu répéter, s'il te plaît ?).
- Ne fais pas semblant d'avoir compris une consigne. Demande une précision pour éviter une erreur de livraison.
- Ne déduis pas les préférences d'une personne à partir de son accent ou de son apparence.

Exemple de cas pratique :
Tu as 3 colis à remettre dans un immeuble et un client anglophone demande une livraison chez un voisin. Tu vérifies le nom du voisin, tu répètes la consigne en anglais et tu notes l'information sur le suivi. Livrable attendu : une consigne de livraison écrite, avec le nom confirmé et le statut mis à jour pour les 3 colis.

Ta check-list sur le terrain :

À vérifier	Ton réflexe
Accueil	Salue le client et parle distinctement.
Compréhension	Fais répéter ou reformule la consigne.
Préférence	Demande où déposer le colis, sans supposer.
Suivi	Note la consigne confirmée dans l'outil prévu.
Au revoir	Remercie le client avec une formule polie.

Ce qu'il faut retenir

Les cultures anglophones sont **diverses et nuancées**, d'un pays à l'autre comme au sein d'un même pays. Pour bien accueillir un client, reste curieux et évite les suppositions.

- Parle clairement, écoute et utilise des formules polies.
- Si tu ne comprends pas, demande de répéter ou de préciser.
- Confirme les préférences de livraison, puis note la consigne dans le suivi.

Un service respectueux repose sur une **communication claire** et des besoins vérifiés. Tu n'as pas besoin d'imiter un accent : demande simplement les précisions nécessaires.

Arts appliqués et cultures artistiques

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, les Arts appliqués et cultures artistiques t'aident à comprendre les images, les objets et les espaces. Tu développes ta **culture artistique** et apprends à proposer des créations utiles, par exemple une signalétique facilitant l'accueil des clients.

Le règlement de ce diplôme ne prévoit pas d'**épreuve autonome** pour cette matière. Aucun coefficient, aucune durée ni période d'évaluation spécifique, en CCF ou en examen final, ne lui sont donc attribués.

Conseil :
Chaque semaine, réserve **15 minutes d'entraînement** pour observer un emballage ou une affiche. Repère les couleurs, les formes et la lisibilité. Demande-toi comment améliorer l'information pour le client.

Réalise ensuite 2 croquis simples et explique tes choix en quelques phrases.

Je te conseille de privilégier une **idée claire et utile** plutôt qu'un dessin compliqué. Garde tes essais pour mesurer tes progrès.

Table des matières

Chapitre 1 : Analyser les objets, les images et les espaces ..... Aller
1. Observer les objets, les images et les espaces ..... Aller
2. Imaginer une amélioration et la présenter ..... Aller
Chapitre 2 : Explorer les arts et la diversité des cultures ..... Aller
1. Observer les arts et les cultures ..... Aller
2. Relier une œuvre à son contexte ..... Aller
3. Créer à partir de plusieurs références ..... Aller
Chapitre 3 : Répondre à une demande de design ..... Aller
1. Comprendre la demande ..... Aller
2. Chercher des idées et faire des croquis ..... Aller
3. Choisir et présenter une proposition ..... Aller
Chapitre 4 : Présenter une intention par le dessin et l'oral ..... Aller
1. Observer et chercher des idées ..... Aller
2. Dessiner et choisir une proposition ..... Aller
3. Présenter ton intention à l'oral ..... Aller

Chapitre 1 : Analyser les objets, les images et les espaces

1. Observer les objets, les images et les espaces :

Regarder avant de juger :
Quand tu analyses un objet, une image ou un espace, commence par décrire ce que tu vois sans dire tout de suite si tu aimes. Repère les formes, les couleurs, les matières, les dimensions et l'organisation. Cette méthode t'aide à expliquer clairement tes choix.

Comprendre l'usage et le public :
Demande-toi à quoi sert l'objet ou l'espace, qui l'utilise et dans quel contexte. Une affiche doit se lire rapidement, tandis qu'un point de retrait doit permettre de circuler et de repérer les colis sans hésitation. L'usage guide l'analyse.

Élément observé	Question à te poser	Exemple lié au service
Objet	Quelle est sa forme et sa matière ?	Un bac de livraison est-il solide et facile à saisir ?
Image	Quel message attire d'abord mon regard ?	Une affiche indique-t-elle clairement l'entrée ?
Espace	Peut-on s'y déplacer et s'y orienter ?	Le chemin vers le comptoir est-il dégagé ?

Analyser avec des critères simples :
Observe l'équilibre, les contrastes, la lisibilité et la circulation. Pour une image, regarde la taille du texte et la place des éléments. Dans un espace, vérifie les passages et les zones d'attente. Note des faits précis, pas seulement « c'est joli ».

Exemple d'analyse d'une affiche :
Tu observes une affiche de consigne placée à l'entrée d'un point de retrait. Le texte principal est visible à 3 mètres, mais une couleur pâle rend les horaires difficiles à lire. Tu proposes un contraste plus fort pour améliorer l'information.

2. Imaginer une amélioration et la présenter :

Partir d'un besoin observé :
Une démarche créative commence par un problème concret. Tu repères ce qui gêne l'usager, puis tu cherches une réponse adaptée au lieu de décorer sans raison. En stage, cette habitude t'aide à proposer des améliorations utiles et réalistes.

Suivre les étapes de création :

Commence par faire des recherches et relever des références visuelles. Réalise ensuite 2 ou 3 croquis rapides, compare les solutions, puis choisis les matières, les couleurs et les formes. Termine par une maquette ou un dessin annoté qui explique ton idée.

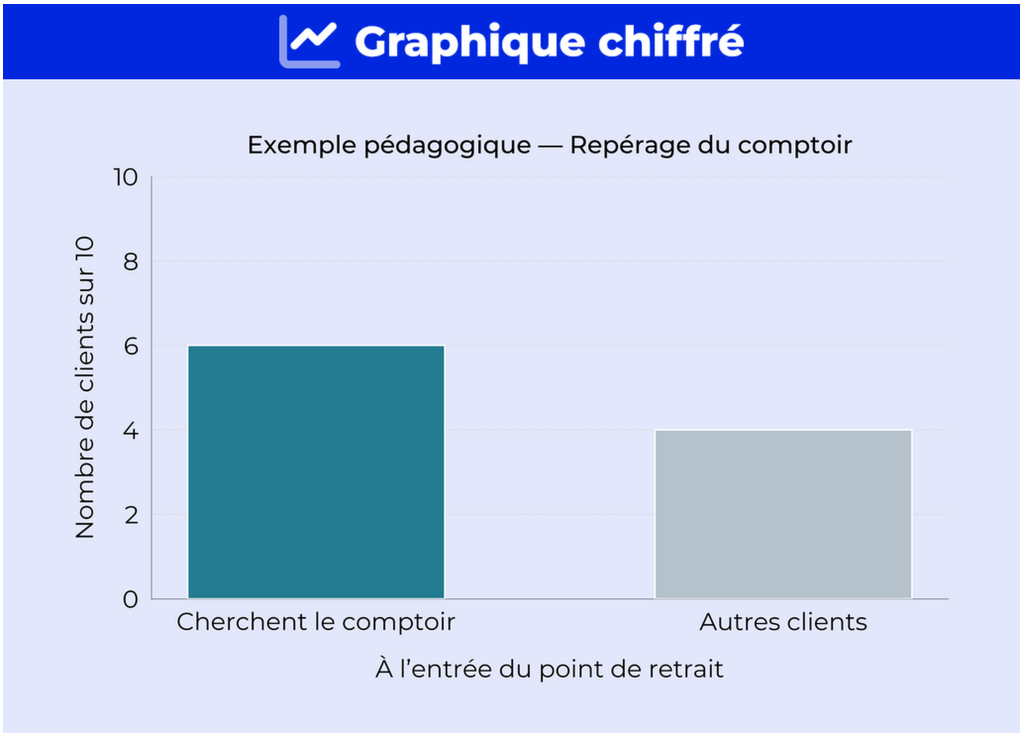
Par exemple, pour rendre un espace de retrait plus clair, tu peux étudier des pictogrammes, tester un plan avec 3 zones, puis choisir un support résistant et facile à nettoyer. Chaque décision doit répondre au besoin repéré.

Vérifier ta proposition sur le terrain :
Avant de présenter ton idée, vérifie qu'elle est lisible, pratique et adaptée aux personnes qui utilisent le lieu. Pense aux clients pressés, aux personnes qui portent un colis et aux collègues qui doivent garder un passage libre.

- Observe le lieu et note le problème en une phrase.
- Repère les usagers et leurs déplacements.
- Fais au moins 2 croquis de solutions.
- Choisis des matières adaptées à l'usage et à l'entretien.
- Présente ton idée avec un dessin annoté ou une maquette.

Exemple de mini-projet d'aménagement :
Dans un point de retrait, 6 clients sur 10 cherchent le comptoir en entrant. Tu observes les déplacements pendant 15 minutes, puis tu dessines 2 propositions avec une flèche au sol et un panneau placé à hauteur des yeux. Tu retiens la solution qui garde l'allée dégagée. Livrable attendu : un plan annoté, 2 croquis et une courte justification de 3 phrases.

Graphique chiffré



Ce qu'il faut retenir

Pour analyser un objet, une image ou un espace, décris d'abord des faits précis, puis tiens compte de son usage et de ses usagers.

- Observe les formes, matières, couleurs, contrastes, lisibilité et circulation.
- Repère un besoin concret avant d'imaginer une amélioration.
- Fais plusieurs croquis, compare-les et choisis des solutions adaptées à l'usage et à l'entretien.
- Présente ton idée avec un dessin annoté ou une maquette, puis vérifie-la sur le terrain.

Une proposition pertinente répond à un problème réel et facilite l'expérience des usagers. Justifie tes choix avec des observations concrètes.

Chapitre 2 : Explorer les arts et la diversité des cultures

1. Observer les arts et les cultures :

Ce que tu peux observer :
Une œuvre d'art peut être une peinture, une affiche, un bâtiment, un vêtement ou un objet du quotidien. Observe ses formes, ses couleurs, ses matières et les motifs. Ces choix racontent parfois une époque, un lieu ou une façon de vivre.

Respecter la diversité :
Les cultures sont diverses et évoluent au fil du temps. Évite de résumer un groupe à une seule tradition ou de juger une pratique avec tes propres habitudes. En relation client, cette attention t'aide à accueillir chacun avec respect.

Exemple de motifs culturels :
Sur un tissu exposé, tu repères des motifs répétés et des couleurs vives. Décris ce que tu vois sans affirmer trop vite ce que cela signifie. Cherche ensuite une source fiable pour vérifier le contexte.

2. Relier une œuvre à son contexte :

Les bonnes questions :
Pour comprendre une œuvre, repère son auteur si tu le connais, sa date, son lieu et son usage. Demande-toi aussi à qui elle s'adresse et quel message elle peut transmettre. Une observation précise vaut mieux qu'une interprétation inventée.

Repères à comparer :

Élément	Question à te poser
Formes et couleurs	Qu'est-ce qui attire mon regard en premier ?
Matières	L'objet semble-t-il fait pour durer, être transporté ou être utilisé ?
Contexte	Où et dans quelle situation cet objet peut-il être utilisé ?

Pourquoi c'est utile au travail ?
Dans un point de vente ou pendant une livraison, tu peux rencontrer des objets, des emballages ou des clients aux habitudes différentes. Observer avant de commenter t'évite les maladresses et t'aide à répondre de manière professionnelle.

3. Créer à partir de plusieurs références :

Les étapes de la démarche créative :

Commence par rechercher 2 ou 3 références, puis note ce qui t'intéresse : couleurs, formes ou matières. Fais ensuite quelques croquis simples. Compare-les et choisis une proposition adaptée au public, au message et à l'usage prévu.

Du croquis au choix des matières :
Avant de fabriquer ou présenter ton idée, vérifie qu'elle est lisible et pratique. Pour un support lié à la livraison, pense à sa taille, à sa solidité et à sa facilité de transport. Un dessin clair peut éviter des erreurs de réalisation.

Exemple de mini-projet :
Tu prépares en 45 minutes une carte d'accueil pour un service de livraison mettant en valeur la diversité des clients. Tu recherches 3 inspirations, réalises 2 croquis, puis choisis du papier solide et 3 couleurs. Livrable attendu : 1 carte lisible, avec un message d'accueil et des illustrations respectueuses.

Check-list avant de présenter ton projet :

À vérifier	Ta question
Recherche	Ai-je observé plusieurs références ?
Croquis	Mon idée est-elle compréhensible au premier regard ?
Matières	Sont-elles adaptées à l'usage prévu ?
Respect	Ai-je évité les clichés et les généralisations ?
Présentation	Puis-je expliquer mon choix en 2 phrases ?

Ce qu'il faut retenir

Pour comprendre une œuvre, observe ses caractéristiques et cherche son contexte avant de l'interpréter. Cette démarche t'aide à respecter la diversité et à agir avec professionnalisme.

- Repère les **formes, couleurs et matières**, puis vérifie tes hypothèses avec des sources fiables.
- Considère le lieu, la date, l'usage et le public pour mieux saisir le **contexte d'une œuvre**.
- Pour créer, compare plusieurs références, réalise des croquis et choisis des matériaux adaptés, sans clichés ni généralisations.

Une observation attentive et une création réfléchie favorisent des échanges respectueux et des projets adaptés à leur public.

Chapitre 3 : Répondre à une demande de design

1. Comprendre la demande :

Le besoin du client :
Avant de dessiner, cherche à comprendre à qui s'adresse le projet et à quoi il doit servir. Une réponse réussie ne fait pas seulement joli, elle répond à un besoin précis et tient compte des contraintes données.

Les questions utiles :

- Quel est le public visé ?
- Quel message faut-il faire passer ?
- Où le visuel sera-t-il utilisé, en vitrine, sur un emballage ou en ligne ?
- Y a-t-il des couleurs, des matériaux, un format ou un délai imposés ?

Note les réponses dans un petit cahier ou sur une fiche. En stage, cette habitude évite de recommencer un travail parce qu'un détail important, comme le format ou la date de livraison, a été oublié.

Exemple de demande :
Une boutique te demande une affiche pour annoncer une livraison gratuite dès 30 euros d'achat. L'affiche sera placée en vitrine, doit être lisible de loin et doit être prête en 2 jours.

2. Chercher des idées et faire des croquis :

La recherche visuelle :
Observe des affiches, des emballages ou des vitrines en lien avec la demande. Repère ce qui attire l'œil, les couleurs et les formes, puis note tes idées. Tu peux t'inspirer de références, mais ne copie pas un visuel existant.

Les premiers croquis :
Fais 2 ou 3 petits croquis rapides plutôt qu'un dessin détaillé tout de suite. Teste plusieurs compositions, par exemple un grand message au centre ou une image à gauche avec le texte à droite. Compare-les avec le besoin du client.

Garde les éléments importants faciles à repérer : le message principal, l'offre et les informations pratiques. Une affiche chargée se lit mal, surtout lorsqu'un client passe rapidement devant la vitrine.

Exemple de croquis :
Pour l'affiche de la boutique, tu dessines 3 versions en 15 minutes. Tu places « Livraison gratuite dès 30 € » en grand sur chacune, puis tu choisis celle qui se comprend le plus vite.

3. Choisir et présenter une proposition :

Le choix des couleurs et des matières :
Choisis une palette courte, souvent 2 ou 3 couleurs suffisent. Vérifie que le texte contraste avec le fond. Si le projet doit être imprimé, pense au support, comme le papier, le carton ou une étiquette, et à sa résistance à la manipulation.

La proposition finale :
Prépare une version propre de ton idée et explique simplement tes choix. Dis en quoi la composition, les couleurs et le support répondent à la demande. Si un détail manque, demande une validation avant de lancer l'impression ou la fabrication.

À vérifier	Question à te poser
Besoin	Le visuel répond-il à la demande ?
Lisibilité	Le message se comprend-il rapidement ?
Couleurs	Le texte ressort-il sur le fond ?
Format	Le visuel convient-il à son emplacement ?
Validation	Le client a-t-il approuvé la proposition ?

Mini-cas concret :
En 2 jours, tu réalises une affiche A3 pour la vitrine de la boutique. Tu notes les contraintes, fais 3 croquis, puis présentes 1 proposition avec 2 couleurs et un texte bien visible. Le livrable attendu est un fichier prêt à imprimer, validé par le client.

Ce qu'il faut retenir

Avant de créer, clarifie le besoin du client, le public, l'usage du visuel et les contraintes de format ou de délai.

- Note les informations essentielles pour éviter les oublis.
- Explore des références sans les copier, puis réalise 2 ou 3 croquis.
- Privilégie une **composition lisible**, une palette courte et un contraste efficace.
- Présente une proposition en expliquant tes choix et demande la **validation du client** avant fabrication.

Ton visuel doit répondre à la demande et être adapté à son support. Vérifie sa lisibilité et son format avant de livrer le fichier final.

Chapitre 4 : Présenter une intention par le dessin et l'oral

1. Observer et chercher des idées :

Comprendre la demande :
Avant de dessiner, repère à qui s'adresse ton idée, à quoi elle sert et où elle sera utilisée. En arts appliqués, cette étape t'évite de créer quelque chose de joli, mais qui ne répond pas au besoin.

Rechercher des pistes :
Observe des objets, des lieux ou des images en lien avec le sujet. Note quelques mots et dessine rapidement plusieurs idées, sans chercher tout de suite à faire un dessin parfait. Trois pistes différentes suffisent souvent pour comparer.

Exemple de recherche pour un point de retrait :
Tu dois imaginer un panneau qui aide les clients à repérer un point de retrait. Tu notes « visible », « rapide » et « accueillant », puis tu testes 3 formes de panneau et 2 couleurs contrastées.

2. Dessiner et choisir une proposition :

Construire un croquis lisible :
Commence par placer les grands éléments avec des formes simples. Ensuite, ajoute les détails utiles, comme une flèche, un pictogramme ou un emplacement pour le texte. Garde les proportions assez claires pour que quelqu'un d'autre comprenne ton idée.

Comparer les matières et les couleurs :
Choisis les couleurs et les matières selon l'usage prévu. Un panneau extérieur doit rester lisible de loin et résister aux intempéries. Tu peux noter tes choix à côté du croquis pour expliquer pourquoi ils conviennent.

Élément	Question à te poser
Forme	Le panneau se repère-t-il facilement ?
Couleur	Le texte se distingue-t-il du fond ?
Matière	Convient-elle à l'endroit où le panneau sera posé ?

Exemple de choix de matériaux :
Pour un panneau placé dehors, tu proposes un support résistant à la pluie, un fond clair et une flèche foncée. Ton croquis indique le format, environ 40 × 60 cm, et la hauteur prévue pour le texte.

3. Présenter ton intention à l'oral :

Organiser ta présentation :
Présente d'abord le besoin, puis ton idée et les choix réalisés. Termine en expliquant l'effet recherché pour l'utilisateur. Une présentation d'environ 1 minute peut suffire si tu vas à l'essentiel et montres ton croquis au bon moment.

Mini cas et livrable attendu :
En stage, ton responsable te demande une idée pour guider les clients vers le comptoir de retrait. En 20 minutes, tu observes l'espace, fais 3 croquis, puis choisis celui qui se voit le mieux depuis l'entrée.

Check-list avant de présenter :

- Le besoin et le public sont clairement identifiés.
- Le croquis montre les éléments principaux.
- Les couleurs et la matière sont justifiées.
- Tu présentes ton idée en environ 1 minute.
- Le livrable comprend 1 croquis annoté et une présentation orale.

Exemple de présentation orale :
« J'ai choisi une flèche foncée sur un fond clair pour guider rapidement les clients. Le panneau est placé près de l'entrée et son format de 40 × 60 cm permet de le repérer sans gêner le passage. ».

Ce qu'il faut retenir

Pour concevoir une proposition pertinente, commence par **comprendre le besoin** et observer le contexte. Explore plusieurs pistes, puis réalise un croquis clair et justifie tes choix de forme, de couleur et de matière.

- Identifie le public, l'usage et le lieu avant de dessiner.
- Compare plusieurs idées et sélectionne la plus lisible et adaptée.
- Présente le besoin, ta proposition et son effet recherché en environ une minute.

Un croquis annoté et une explication concise permettent aux autres de comprendre ton intention et tes décisions.

Éducation physique et sportive

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, tu apprends à maîtriser tes mouvements, à coopérer et à respecter les règles grâce aux activités sportives.

Cette matière conduit à une **épreuve pratique**, de coefficient 1. Tu es évalué en **contrôle en cours de formation** (CCF) pendant la dernière année, ou en examen ponctuel terminal suivant ton statut.

Les dates dépendent de ton établissement en CCF, du rectorat en ponctuel. Aucune **durée globale unique** n'est fixée pour cette matière.

Conseil :
Participe régulièrement, même si tu manques de confiance. Demande les critères d'évaluation pour comprendre les attentes. Après chaque séance, note un progrès et un objectif simple, par exemple mieux doser ton effort ou réussir 3 passes précises.

Prépare ta tenue la veille et respecte l'échauffement proposé. Je te conseille de privilégier des **progrès réguliers** plutôt que de vouloir impressionner. Échange avec ton enseignant pour adapter tes objectifs à ton niveau.

Table des matières

Chapitre 1 : Doser son effort et évaluer ses progrès ..... Aller
1. Doser ton effort pendant la course ..... Aller
2. Évaluer tes progrès après la course ..... Aller
Chapitre 2 : Orientation : adapter ton parcours en sécurité ..... Aller
1. Choisir un parcours adapté ..... Aller
2. Se déplacer et rester en sécurité ..... Aller
Chapitre 3 : Danse : créer et présenter une composition ..... Aller
1. Imaginer et organiser ta composition ..... Aller
2. Répéter et ajuster les mouvements ..... Aller
3. Présenter ta composition ..... Aller
Chapitre 4 : Sports collectifs : coopérer et tenir un rôle ..... Aller
1. Coopérer pour faire avancer l'équipe ..... Aller
2. Assumer un rôle pendant le match ..... Aller
3. Agir concrètement et progresser ..... Aller
Chapitre 5 : Musculation et santé ..... Aller
1. Préparer ta séance ..... Aller

2. Réaliser les exercices correctement ..... Aller
3. Récupérer et préserver ta santé ..... Aller

Chapitre 1 : Doser son effort et évaluer ses progrès

1. Doser ton effort pendant la course :

Partir à la bonne allure :
Quand tu cours, ne démarre pas trop vite pour suivre les autres. Pars à une allure qui te permet de respirer sans t'essouffler dès les premières minutes. Tu dois pouvoir continuer sans avoir l'impression de sprinter.

Repérer tes sensations :
Tu peux évaluer ton effort de 1 à 10. À 1, l'effort est très facile. À 10, tu es au maximum. Pour une course régulière, vise souvent une sensation autour de 5 ou 6, puis ajuste selon la durée et les consignes.

Le test de la parole t'aide aussi : si tu peux prononcer une phrase courte, ton allure reste modérée. Si tu ne peux dire que quelques mots, ralentis. En stage, j'ai appris qu'une allure régulière vaut mieux qu'un départ rapide suivi d'une marche forcée.

Exemple d'allure régulière :
Tu dois courir 12 minutes. Pendant les 3 premières minutes, pars doucement. Ensuite, garde une allure qui te permet de dire une phrase courte. Si tu es très essoufflé à la 5e minute, ralentis au lieu de t'arrêter brusquement.

2. Évaluer tes progrès après la course :

Noter des repères utiles :
Après chaque séance, note la durée, la distance parcourue si tu la connais, et ton ressenti. Indique aussi si tu as couru sans t'arrêter. Ces repères te permettent de comparer tes séances sans te fier seulement à ton impression du jour.

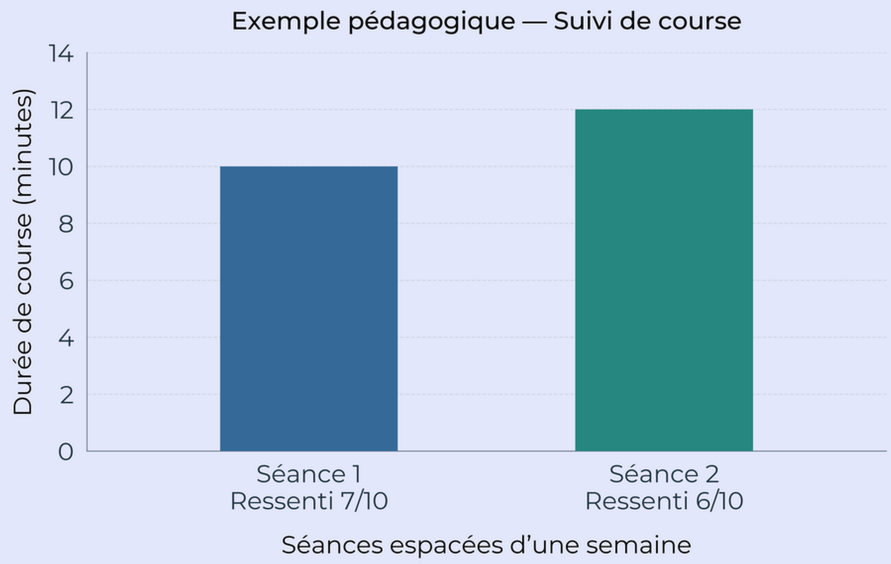
Comparer sans te décourager :
Un progrès ne signifie pas forcément courir plus vite. Tu peux aussi réussir à tenir plus longtemps, à mieux répartir ton effort ou à récupérer plus facilement. Compare tes résultats dans des conditions proches, par exemple sur le même parcours et avec une durée semblable.

À vérifier	Question à te poser
Avant	Ai-je mes chaussures et une tenue adaptée ?
Départ	Est-ce que je pars sans accélérer trop vite ?
Pendant	Puis-je encore dire une phrase courte ?
Après	Ai-je noté ma durée et mon ressenti ?

Séance suivante	Quel petit objectif vais-je essayer ?

Mini-cas concret et livrable attendu :
Tu cours 10 minutes lors d'une première séance, avec un effort ressenti de 7 sur 10. La semaine suivante, tu gardes une allure plus calme et tu cours 12 minutes à 6 sur 10. Note ces 2 résultats dans un carnet, avec la date et ton ressenti. Le livrable attendu est un tableau de suivi rempli pour ces 2 séances.

Graphique chiffré



Ce qu'il faut retenir

Pour progresser en course, adopte une allure que tu peux maintenir et ajuste ton effort selon tes sensations.

- Pars progressivement et utilise le **test de la parole** : si tu ne peux plus dire une phrase courte, ralentis.
- Évalue ton effort de 1 à 10 et vise souvent une intensité modérée, autour de 5 ou 6.
- Après la course, note la durée, la distance, ton ressenti et si tu as couru sans t'arrêter.
- Compare des séances réalisées dans des conditions proches et fixe-toi un **petit objectif**.

Tenir plus longtemps, mieux répartir ton effort ou récupérer plus facilement sont aussi des progrès. Un **tableau de suivi** t'aide à les repérer sans te décourager.

Chapitre 2 : Orientation : adapter ton parcours en sécurité

1. Choisir un parcours adapté :

Observer le terrain :
Avant de partir, repère les balises, les chemins, les zones interdites et les points de passage indiqués sur la carte. En orientation, le parcours le plus court n'est pas toujours le plus simple ni le plus sûr.

Adapter ton effort :
Choisis un itinéraire qui correspond à ton aisance, à ta forme du jour et au temps disponible. Si tu débutes, privilégie les chemins faciles à reconnaître et avance à une allure qui te permet de lire ta carte.

Faire le point avant le départ :
Vérifie que tu as le matériel demandé et que tu connais les limites du parcours. Demande à l'enseignant quoi faire si tu perds tes repères, si tu te blesses ou si tu ne peux pas continuer.

Exemple de parcours adapté :
Tu as 20 minutes et tu débutes. Avec ton enseignant, tu choisis un circuit de 1,2 km sur des chemins dégagés, avec 3 balises faciles à repérer. Tu gardes la carte à portée de main et tu annonces ton retour prévu.

2. Se déplacer et rester en sécurité :

Garder des repères :
Regarde régulièrement la carte et compare-la au terrain, au lieu d'attendre d'être perdu. Près d'un carrefour, ralentis et vérifie la direction avant de repartir. Cette petite pause évite souvent de faire un long détour.

Représentation visuelle



Utilisation de cartes pour l'orientation sur le terrain

Respecter les consignes :
Reste dans la zone autorisée, ne traverse pas une route sans l'accord prévu et ne t'éloigne pas seul du parcours. Si tu ne sais plus où tu es, arrête-toi dans un endroit sûr et applique la consigne donnée par ton enseignant.

Mini-cas pratique :
En binôme, tu dois trouver 3 balises en 20 minutes sur un parcours de 1,2 km. Vous repérez chaque balise sur la carte, choisissez les chemins balisés et ralentissez aux carrefours. Vous revenez au point de départ dans le temps fixé.

Le livrable attendu est une fiche de suivi indiquant les 3 balises trouvées, l'heure de départ, l'heure de retour et un point à améliorer. Elle permet de vérifier votre parcours et de préparer la prochaine séance.

Ta vérification sur le terrain :

Avant ou pendant le parcours	Ce que tu vérifies
Départ	J'ai compris les limites et l'heure de retour.
Matériel	J'ai ma carte et le matériel demandé.
Itinéraire	Je reste dans la zone autorisée.
Perte de repères	Je m'arrête et j'applique la consigne prévue.

Retour	Je signale mon retour à l'enseignant.

Ce qu'il faut retenir

Choisis un itinéraire adapté à ton niveau, à ta forme et au temps disponible. Avant de partir, repère le terrain et vérifie les consignes.

- Garde ta **carte à portée de main** et compare-la régulièrement au terrain.
- Respecte la **zone autorisée** et ralentis aux carrefours pour contrôler ta direction.
- En cas de perte de repères, arrête-toi en sécurité et applique la consigne de l'enseignant.
- Note les balises trouvées et tes heures de départ et de retour dans une fiche de suivi.

Prépare ton parcours avec soin, reste attentif et signale ton retour à l'enseignant.

Chapitre 3 : Danse : créer et présenter une composition

1. Imaginer et organiser ta composition :

Choisir une intention :
Pour commencer, choisis une idée simple à faire comprendre par tes mouvements. Tu peux évoquer la joie, la fatigue ou une livraison sous la pluie. Une intention claire t'aide à sélectionner des gestes cohérents, plutôt qu'à enchaîner des mouvements sans lien.

Construire une phrase dansée :
Une composition rassemble des mouvements organisés dans le temps et l'espace. Choisis une durée réaliste, par exemple 30 à 60 secondes, puis prépare un début, un développement et une fin. En répétant cette structure, tu risques moins de perdre le fil.

- Choisis 3 à 5 mouvements faciles à retenir.
- Décide où tu te déplaces et où tu t'arrêtes.
- Prévois un mouvement de départ et une pose finale.

Tu peux utiliser des niveaux différents, debout ou au sol, et varier la direction de ton regard. À mon avis, mieux vaut quelques gestes bien maîtrisés qu'une suite compliquée que tu oublies au moment de passer devant le groupe.

Exemple de phrase dansée :
Tu crées une composition de 40 secondes sur le thème d'une journée chargée. Tu marches 8 temps, portes un colis imaginaire, changes de direction, puis termines par une pause nette. Les gestes racontent une petite scène sans avoir besoin de paroles.

2. Répéter et ajuster les mouvements :

Répéter avec méthode :
Commence lentement, sans musique, pour retenir l'ordre des gestes. Quand la phrase est mémorisée, ajoute la musique ou un rythme régulier. Répète plusieurs fois et demande à un camarade ce qu'il comprend, car son regard peut repérer un passage confus.

Corriger sans tout recommencer :
Si un mouvement est difficile, simplifie-le ou réduis son amplitude. Vérifie aussi que tu as assez d'espace autour de toi et que les déplacements ne te font pas entrer en collision avec un partenaire. Garde une respiration régulière et arrête-toi si tu ressens une douleur.

Voici une courte vérification à faire avant de présenter ta composition :

À vérifier	Action concrète
Espace	Dégage la zone et repère ses limites.

Mémoire	Récite l'ordre des mouvements sans musique.
Rythme	Lance la musique au bon moment.
Sécurité	Vérifie les distances et les appuis.
Fin	Tiens ta pose finale pendant 2 secondes.

Exemple d'ajustement :
En répétant une phrase de 40 secondes, tu constates que le tour final te déséquilibre. Tu le remplaces par un demi-tour lent, puis tu répètes 3 fois. Le mouvement devient plus sûr et reste cohérent avec ton idée de départ.

3. Présenter ta composition :

Préparer le passage :
Avant de commencer, vérifie le départ de la musique, ta place et l'espace disponible. Prends quelques secondes pour respirer et te concentrer. Pendant la présentation, regarde devant toi et garde une énergie régulière, même si tu oublies un petit mouvement.

Observer et donner un retour utile :
Après le passage, écoute les retours sans te dévaloriser. Demande ce qui était facile à comprendre et quel geste pourrait être amélioré. Quand tu observes un camarade, parle d'un point précis et propose une amélioration réalisable, sans te moquer.

Mini-cas concret :
En groupe de 3, vous préparez une composition de 45 secondes sur une tournée de livraison. Vous choisissez chacun 2 gestes, organisez un départ commun, un déplacement en diagonale et une pose finale. Après 2 répétitions, vous présentez la composition devant la classe.

Le livrable attendu est une composition collective de 45 secondes, avec un début et une fin visibles, ainsi qu'un court retour oral indiquant 1 réussite et 1 amélioration à essayer.

Ce qu'il faut retenir

Pour créer une danse, pars d'une **intention claire** et organise tes mouvements en une phrase avec un début, un développement et une fin.

- Choisis 3 à 5 gestes simples et prévois tes déplacements et ta pose finale.
- Répète d'abord lentement, puis avec la musique. Ajuste les gestes difficiles et vérifie l'espace et la sécurité.

- Avant de présenter, concentre-toi et regarde devant toi. Après, accueille les retours et propose une amélioration précise à tes camarades.

Une composition réussie est **cohérente et maîtrisée**. Pour un travail collectif, veillez à rendre le début et la fin visibles, puis partagez une réussite et une piste d'amélioration.

Chapitre 4 : Sports collectifs : coopérer et tenir un rôle

1. Coopérer pour faire avancer l'équipe :

Le but du jeu :
Dans un sport collectif, tu joues avec ton équipe pour atteindre un objectif commun, comme marquer un but ou empêcher l'adversaire d'avancer. Tu n'as pas besoin de tout faire seul. Communiquer et aider tes partenaires rendent l'équipe plus efficace.

Les bons réflexes :
Observe le jeu avant d'agir. Passe le ballon à un partenaire libre, propose-toi pour recevoir une passe et respecte les règles. Si ton équipe perd le ballon, replace-toi rapidement pour défendre au lieu de rester près du but adverse.

Exemple de coopération :
Au handball, tu as le ballon et 2 adversaires te bloquent. Tu le passes à une partenaire démarquée, puis tu avances pour lui proposer une nouvelle solution. L'équipe garde ainsi la balle et se rapproche du but.

2. Assumer un rôle pendant le match :

Des rôles utiles :
Tu peux être joueur ou joueuse, arbitre, observateur ou responsable du matériel. Chaque rôle compte. Comme joueur, tu coopères sur le terrain. Comme arbitre, tu fais respecter les règles. Comme observateur, tu repères les réussites et les points à améliorer.

Des consignes faciles à suivre :
Avant le match, vérifie que tu as compris ta mission et les règles principales. Pendant le jeu, reste attentif et parle calmement. Après, transmets des faits précis, sans te moquer ni accuser un partenaire.

Rôle	Ce que tu fais	Pourquoi c'est utile
Joueur	Tu te démarques et tu aides tes partenaires.	L'équipe trouve plus de solutions.
Arbitre	Tu annonces les fautes et les reprises de jeu.	Le match reste compréhensible et équitable.
Observateur	Tu notes des actions précises.	L'équipe sait quoi conserver ou améliorer.
Responsable du matériel	Tu comptes et ranges le matériel.	La séance commence et se termine sans oubli.

3. Agir concrètement et progresser :

Une organisation simple :

- Vérifie l'espace de jeu et le matériel avant de commencer.
- Écoute la consigne et demande une précision si nécessaire.
- Encourage tes partenaires avec des mots simples et respectueux.
- Respecte les décisions de l'arbitre et les règles de sécurité.
- Après le match, range le matériel et partage un bilan précis.

Mini-cas et livrable attendu :
Lors d'une séance de 20 minutes de basket, ton équipe de 5 joueurs perd souvent la balle. Vous prenez 2 minutes pour choisir les rôles, puis vous testez une règle : faire 3 passes avant de tirer. Vous terminez par un bilan d'équipe.

Exemple de livrable attendu :
Sur une fiche, note le résultat avant et après l'essai, par exemple 2 tirs réussis sur 8, puis 4 sur 8. Ajoute 1 réussite collective et 1 point à retravailler, comme mieux appeler le partenaire démarqué.

Ce que tu peux retenir du terrain :
Quand j'étais élève, je pensais qu'il fallait courir partout pour être utile. En réalité, mieux vaut parfois rester disponible, regarder autour de soi et annoncer clairement son intention. Ça évite les passes ratées et les déplacements inutiles.

Ce qu'il faut retenir

En sport collectif, tu contribues à un **objectif commun** en observant le jeu, en communiquant et en aidant tes partenaires.

- Passe à un partenaire disponible, propose-toi et replace-toi pour défendre si nécessaire.
- Comprends ta mission, qu'elle soit joueur, arbitre, observateur ou responsable du matériel.
- Encourage avec respect, suis les règles et partage un **bilan précis** après le match.

Chaque rôle est utile : coopérer et rester attentif permet à l'équipe de mieux jouer et de progresser ensemble.

Chapitre 5 : Musculation et santé

1. Préparer ta séance :

Pourquoi s'entraîner ?
La musculation renforce tes muscles et t'aide à mieux porter, pousser ou tirer. Dans les métiers de service et de livraison, cela peut rendre certaines tâches plus faciles. Mais progresser ne veut pas dire soulever toujours plus lourd.

Avant de commencer :
Prévois une tenue qui te laisse bouger, une bouteille d'eau et un espace dégagé. Commence par 5 à 10 minutes d'échauffement, avec des mouvements faciles, puis mobilise les articulations que tu vas solliciter.

Choisir une charge :
Prends une charge qui te permet de réaliser le mouvement proprement, sans bloquer ta respiration ni te faire mal. Si tu débutes, demande à ton professeur de vérifier ta posture. La technique passe avant le poids.

Exemple de préparation :
Avant une séance de 30 minutes, tu marches sur place pendant 5 minutes, puis tu fais quelques flexions sans charge et des mouvements de bras. Tu commences ensuite avec une charge légère pour tester ta technique.

2. Réaliser les exercices correctement :

Les règles de base :
Garde le dos stable, contrôle tes mouvements et évite les gestes brusques. Inspire pendant la phase facile et souffle pendant l'effort. Ne retiens pas ton souffle, surtout quand tu pousses ou soulèves une charge.

Construire une séance :
Tu peux alterner des exercices pour les jambes, le haut du corps et le tronc. Pour commencer, 1 à 2 séries de 8 à 12 répétitions par exercice suffisent souvent. Repose-toi environ 1 à 2 minutes entre les séries.

Arrête la série si ta posture se dégrade ou si tu ressens une douleur. Une sensation d'effort musculaire peut être normale, mais une douleur vive ou inhabituelle n'est pas un objectif. Préviens ton professeur et suis ses consignes.

Erreurs fréquentes :

- Tu prends une charge trop lourde et tu perds le contrôle du mouvement.
- Tu vas trop vite au lieu de réaliser chaque répétition calmement.
- Tu continues malgré une douleur ou un essoufflement anormal.

Exemple de mouvement contrôlé :
Pour faire 10 flexions de jambes, tu descends lentement, tu gardes les pieds au sol et tu remontes sans donner d'à-coup. Si tu n'arrives plus à contrôler la fin de la série, tu t'arrêtes.

3. Récupérer et préserver ta santé :

Après l'effort :
Bois selon ta soif, range le matériel et laisse ton corps récupérer. Le sommeil et des repas réguliers aident aussi à retrouver de l'énergie. Évite d'entraîner intensément les mêmes muscles 2 jours de suite quand tu débutes.

Repérer les signaux d'alerte :
Une fatigue importante, des vertiges, une douleur vive ou un essoufflement inhabituel doivent te faire arrêter l'exercice. Préviens immédiatement ton professeur. Si les symptômes persistent ou sont inquiétants, demande une aide médicale.

Mini-cas pratique :
En séance, tu prévois 3 exercices avec 2 séries de 10 répétitions, puis une récupération entre les séries. Tu réalises les mouvements sans douleur et notes les charges utilisées. Le livrable attendu est une fiche de séance remplie avec les exercices, les séries, les répétitions et ton ressenti.

Ta vérification sur le terrain :

Étape	Vérification
Avant	Tenue adaptée, espace dégagé et échauffement de 5 à 10 minutes.
Pendant	Posture stable, mouvements contrôlés et respiration régulière.
À chaque série	Charge adaptée et arrêt si la technique se dégrade.
En cas de douleur	Tu arrêtes et tu préviens ton professeur.
Après	Tu ranges le matériel et tu notes ton ressenti.

Ce qu'il faut retenir

La musculation facilite les efforts du quotidien si tu privilégies la **technique avant la charge** et respectes les signaux de ton corps.

- Prépare ton espace et échauffe-toi 5 à 10 minutes.
- Contrôle tes mouvements, respire régulièrement et arrête-toi si ta posture se dégrade ou si tu as mal.

- Récupère après la séance, hydrate-toi et évite de solliciter intensément les mêmes muscles deux jours de suite lorsque tu débutes.

En cas de douleur vive, de vertiges ou d'essoufflement inhabituel, arrête l'exercice et préviens ton professeur. Note tes exercices, tes charges et ton ressenti pour suivre ta progression.

Prévention santé environnement

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, la Prévention santé environnement (PSE) t'apprend à protéger ta santé et ton environnement. Tu étudies notamment le sommeil, l'alimentation, la consommation et les **risques professionnels**, avec des applications à la manutention des colis.

L'épreuve, de **coefficient 1**, comporte 2 situations en contrôle en cours de formation (CCF), dont une évaluation pratique du secourisme. Si ton statut prévoit un examen final, tu passes une **épreuve écrite** d'une heure, notée sur 20.

Conseil :
Je te conseille de réviser 15 minutes, 3 fois par semaine. Prépare des fiches courtes et relie chaque notion à une situation de livraison, comme le déplacement d'un colis encombrant.

Entraîne-toi à identifier le danger, expliquer le risque et proposer une prévention adaptée. Évite les réponses vagues, justifie tes choix avec les documents.

Revois aussi les gestes de secours avec ton formateur. Si tu hésites, demande une nouvelle démonstration pour progresser sereinement.

Table des matières

Chapitre 1 : Hygiène de vie, sexualité et conduites à risque ..... Aller
1. Prendre soin de ta santé au quotidien ..... Aller
2. Respecter ta sexualité et limiter les risques ..... Aller
Chapitre 2 : Ressources, nuisances et risques environnementaux ..... Aller
1. Préserver les ressources au travail ..... Aller
2. Repérer les nuisances et les risques ..... Aller
3. Adopter les bons réflexes sur le terrain ..... Aller
Chapitre 3 : Droits au travail et suivi médical ..... Aller
1. Connaître tes droits et tes devoirs ..... Aller
2. Comprendre le suivi médical au travail ..... Aller
3. Préparer une reprise après un arrêt ..... Aller
Chapitre 4 : Prévention des risques du métier et secourisme ..... Aller
1. Repérer les risques et travailler en sécurité ..... Aller
2. Prévenir les blessures pendant la manutention ..... Aller
3. Agir face à un accident ..... Aller
Chapitre 5 : Budget, achats et assurances ..... Aller

1. Organiser ton budget ..... Aller
2. Acheter et faire valoir tes droits ..... Aller
3. Comprendre tes assurances ..... Aller

Chapitre 1 : Hygiène de vie, sexualité et conduites à risque

1. Prendre soin de ta santé au quotidien :

Des habitudes qui aident :
Une bonne hygiène de vie, ce n'est pas suivre un programme parfait. C'est prendre régulièrement des habitudes qui t'aident à te sentir bien : manger varié, boire de l'eau, bouger et dormir suffisamment. Ces gestes soutiennent ta santé et ta concentration.

Des repères simples :
D'après l'Assurance Maladie, pour un adulte, il est recommandé de pratiquer au moins 30 minutes d'activité physique dynamique par jour. Marcher pour aller en cours ou prendre les escaliers compte aussi. Essaie également de garder des horaires de sommeil assez réguliers.

Sur le terrain :
En livraison, tu peux marcher, porter des colis et rester longtemps debout. Prévois une bouteille d'eau et un repas ou une collation adaptée à ta journée. Si tu te sens étourdi ou très fatigué, préviens ton responsable avant de reprendre une tâche qui demande de la vigilance.

Exemple d'organisation d'une journée :
Tu commences ta tournée à 8 h et tu as 6 heures de livraisons. Tu prends une gourde, un repas, puis une pause prévue avec ton équipe. Résultat attendu : rester attentif et signaler rapidement un malaise, plutôt que de continuer en prenant un risque.

Ta check-list avant une tournée :

- Tu as dormi et tu te sens assez vigilant pour travailler.
- Tu as de l'eau et de quoi manger pendant ta journée.
- Tu portes des chaussures adaptées à la marche.
- Tu sais à qui signaler une fatigue ou un malaise.
- Tu respectes les pauses et les consignes de sécurité de l'équipe.

2. Respecter ta sexualité et limiter les risques :

Le consentement et le respect :
Une relation sexuelle doit être voulue par chaque personne. Le consentement est libre et peut être retiré à tout moment. Le silence, l'hésitation ou le fait d'être sous l'effet de l'alcool ne signifient pas un accord. En cas de pression ou de violence, cherche de l'aide auprès d'une personne de confiance ou d'un professionnel.

La contraception et les infections :
Le préservatif aide à prévenir les infections sexuellement transmissibles et une grossesse. D'autres moyens de contraception existent, mais ils ne protègent pas des IST. Si un

préservatif se déchire ou qu'un rapport n'était pas protégé, demande rapidement conseil à un pharmacien ou à un professionnel de santé.

Les conduites à risque :
L'alcool, le cannabis et les autres drogues peuvent diminuer la vigilance, perturber le jugement et augmenter le risque d'accident. Ils peuvent aussi rendre plus difficile une décision claire concernant la sexualité ou la protection. En tournée, ne conduis jamais si tu n'es pas en état de le faire.

Représentation visuelle



Manutention sécurisée des colis, respect des procédures de sécurité en entrepôt

Exemple de réaction après un incident :
Un préservatif se déchire pendant un rapport le samedi soir. La personne concernée demande conseil sans attendre, car une contraception d'urgence peut être utilisée jusqu'à 5 jours après, selon la méthode. Elle se renseigne aussi sur le dépistage des IST. Le livrable attendu est un plan d'action simple : conseil de santé, contraception si nécessaire et dépistage adapté.

Situation	Risque possible	Réflexe utile
Fatigue importante au travail	Erreur ou accident	Prévenir le responsable et suivre les consignes de sécurité
Rapport sans protection ou préservatif déchiré	Grossesse non prévue ou IST	Demander rapidement conseil à un professionnel de santé
Alcool ou drogue avant de conduire	Baisse de vigilance et accident	Ne pas conduire et prévenir la personne responsable

Malaise ou danger immédiat	Aggravation de la situation	Appeler le 15 ou le 112 en cas d'urgence médicale

Au travail, tu dois suivre les consignes de sécurité et signaler à ton responsable une situation dangereuse ou un malaise. Si quelqu'un est en danger immédiat, appelle les secours. En France, le 15 correspond au Samu et le 112 au numéro d'urgence européen.

Ce qu'il faut retenir

Pour préserver ta santé et ta sécurité, adopte des habitudes simples et reste attentif aux risques.

- Hydrate-toi, mange suffisamment, dors régulièrement et respecte les pauses. Signale toute fatigue importante ou tout malaise.
- Une relation sexuelle exige un **consentement libre**. Le préservatif aide à prévenir les IST et les grossesses, contrairement aux autres contraceptifs.
- Après un rapport non protégé ou un préservatif déchiré, demande rapidement conseil à un professionnel de santé.
- L'alcool et les drogues réduisent la vigilance : ne conduis pas si tu n'es pas en état. En urgence, appelle le 15 ou le 112.

En cas de danger, suis les consignes de sécurité et préviens la personne responsable. Ta vigilance protège ta santé et celle des autres.

Chapitre 2 : Ressources, nuisances et risques environnementaux

1. Préserver les ressources au travail :

Ressources utilisées :
Dans une activité de service et de livraison, tu utilises de l'eau, de l'énergie, du carburant, du papier et des emballages. Ce sont des ressources utiles, mais limitées. Les économiser réduit les dépenses et l'impact de l'activité sur l'environnement.

Gestes simples :

- Éteins l'éclairage et les appareils inutilisés.
- Imprime seulement si c'est nécessaire, et utilise le recto verso.
- Prépare ta tournée pour éviter les kilomètres inutiles.
- Réutilise les emballages en bon état quand les consignes de l'entreprise le permettent.

Exemple de tournée mieux organisée :
Tu as 12 colis à livrer dans 3 rues voisines. Tu les classes par secteur avant de partir et tu vérifies les adresses. Tu évites ainsi des allers-retours. Le livrable attendu est une feuille de tournée avec les 12 arrêts dans l'ordre prévu.

2. Repérer les nuisances et les risques :

Faire la différence :
Une nuisance gêne le voisinage ou dégrade le cadre de vie, comme le bruit d'un véhicule tôt le matin. Un risque est une situation pouvant provoquer un dommage, par exemple une chute sur un sol mouillé ou une blessure en manipulant un colis.

Observer et agir :
Sur le terrain, regarde ce qui peut nuire à l'environnement ou blesser quelqu'un. Si tu repères une fuite, un déchet dangereux ou un danger sur le trajet, ne le laisse pas sans signalement. Préviens rapidement ton responsable et applique les consignes du site.

Pour un produit d'entretien, ne te fie pas uniquement à son apparence. Lis l'étiquette et demande les consignes si tu ne les connais pas. Les informations de sécurité du produit aident à choisir les précautions adaptées.

Situation	Dommage possible	Réflexe à adopter
Colis lourd ou encombrant	Mal de dos ou chute	Évalue la charge et demande de l'aide si besoin
Sol mouillé	Glissade	Balisage ou signalement selon les consignes

Produit sans étiquette lisible	Contact ou mélange dangereux	Ne pas l'utiliser et prévenir le responsable
Moteur laissé en marche à l'arrêt	Bruit et consommation inutiles	Couper le moteur si la situation le permet

Exemple de situation à signaler :
Avant une tournée de 2 heures, tu remarques une flaque près de la zone de chargement. Tu évites de passer dessus, tu avertis le responsable et tu suis la procédure de balisage. Le livrable attendu est un signalement précisant le lieu, l'heure et le danger observé.

3. Adopter les bons réflexes sur le terrain :

Ta vérification rapide :

- Avant le départ, vérifie que ton chargement est stable et que le trajet est préparé.
- Pendant la tournée, respecte les consignes de circulation et évite les gestes précipités.
- À l'arrivée, repère les sols glissants, les obstacles et les accès encombrés.
- Après l'activité, trie les déchets selon les consignes de l'entreprise.
- Si tu constates un danger, protège-toi, éloigne les personnes si nécessaire et alerte ton responsable.

Déchets et organisation :
Ne mélange pas les déchets au hasard. Sépare-les selon les bacs et les consignes disponibles, en particulier pour les produits ou objets présentant un danger. Les règles de tri peuvent varier selon le déchet et la collecte organisée sur ton lieu de travail.

Quand j'étais en stage, l'erreur la plus fréquente était de vouloir gagner quelques secondes en portant trop de colis à la fois. Mieux vaut faire 2 trajets maîtrisés qu'un seul trajet instable. Signale aussi les anomalies au lieu de supposer qu'un collègue les a déjà vues.

Ce qu'il faut retenir

Au travail, économise les ressources et reste attentif aux nuisances et aux dangers. Quelques réflexes simples limitent les coûts, les impacts environnementaux et les accidents.

- Réduis les consommations d'**eau et d'énergie**, limite les impressions et optimise tes tournées.
- Distingue une nuisance d'un risque et signale rapidement toute situation dangereuse.

- Lis les étiquettes des produits, respecte les consignes de sécurité et trie les déchets correctement.
- Prépare ton chargement, évite de porter trop de colis et repère les obstacles sur ton trajet.

Si tu repères un danger, protège-toi et les autres, puis alerte ton responsable. Une **organisation prudente** contribue à préserver les ressources et la sécurité de tous.

Chapitre 3 : Droits au travail et suivi médical

1. Connaître tes droits et tes devoirs :

Tes droits au quotidien :
Quand tu travailles, tu as droit à une rémunération conforme aux règles, à des temps de repos et à des congés. Tu dois aussi recevoir des consignes claires et travailler dans des conditions qui protègent ta santé et ta sécurité.

Les responsabilités de chacun :
Ton employeur doit prévenir les risques, t'informer et te former si nécessaire. De ton côté, tu dois respecter les consignes de sécurité, utiliser correctement le matériel et signaler une situation dangereuse. Ces réflexes comptent particulièrement en livraison et pendant la manutention.

Situation	Ton réflexe	Pourquoi c'est utile
Charge lourde	Demande une aide ou un équipement adapté.	Pour éviter de te blesser au dos.
Sol mouillé	Signale le danger et sécurise la zone selon les consignes.	Pour limiter le risque de chute.
Consigne incomprise	Demande une explication avant d'agir.	Pour éviter une erreur ou un accident.

Exemple d'une situation à risque :
Tu dois livrer 12 colis et l'un d'eux te semble trop lourd. Au lieu de le soulever seul, tu préviens ton responsable et demandes un chariot. Résultat, la livraison avance sans te mettre en danger. Le livrable attendu est un signalement clair de la difficulté et une solution adaptée.

2. Comprendre le suivi médical au travail :

La visite d'information et de prévention :
Au début de ton emploi, tu peux être convoqué à une visite d'information et de prévention, souvent appelée VIP. Elle sert à parler de ta santé et des risques de ton poste. Elle peut être réalisée par un professionnel de santé du service de prévention et de santé au travail.

Un suivi adapté aux risques :
Certains postes exposent à des risques particuliers et demandent un suivi médical renforcé. Le professionnel de santé peut aussi proposer des adaptations, par exemple modifier certaines tâches ou organiser le travail autrement. Le suivi sert à prévenir les difficultés, pas à remplacer ton médecin habituel.

Respecter le rendez-vous et parler franchement :

Quand tu reçois une convocation, note la date et préviens rapidement ton responsable si un empêchement sérieux survient. Pendant la visite, explique concrètement ce qui te gêne au travail. Le médecin du travail est tenu au secret médical, ton employeur n'a pas à connaître ton diagnostic.

Astuce de terrain :
Avant le rendez-vous, note 2 ou 3 situations qui te posent problème, comme porter des colis ou rester longtemps debout. C'est plus facile d'en parler avec des exemples précis que de dire simplement que tu es fatigué.

3. Préparer une reprise après un arrêt :

Anticiper les difficultés :
Après un arrêt long, tu peux demander une visite de pré-reprise pour préparer ton retour et discuter d'éventuels aménagements. Elle peut être utile si tu crains de ne pas pouvoir reprendre toutes tes tâches tout de suite. Le but est de trouver des solutions adaptées à ta situation.

Repérer les cas de visite de reprise :
La visite de reprise est notamment obligatoire après un congé maternité, une maladie professionnelle, un accident du travail ayant entraîné au moins 30 jours d'arrêt, ou un arrêt d'au moins 60 jours pour maladie ou accident non professionnel. Elle doit se tenir dans les 8 jours suivant la reprise.

Ta check-list avant le retour :

- Vérifie la date de reprise indiquée sur tes documents.
- Préviens ton employeur selon les consignes de l'entreprise.
- Demande une visite de pré-reprise si tu anticipes une difficulté.
- Note les tâches qui risquent de poser problème.
- Échange avec le professionnel de santé sur les adaptations possibles.

Mini-cas concret de reprise :
Après 35 jours d'arrêt à la suite d'un accident du travail, Samir reprend son poste de préparation et de livraison. Il explique que porter les colis reste douloureux, puis échange avec le service de santé au travail. Le résultat attendu est une reprise organisée avec des tâches adaptées si le professionnel les recommande. Le livrable est l'attestation ou le document remis après la visite, à transmettre selon les consignes reçues.

Ce qu'il faut retenir

Tu as des droits au travail et tu contribues à ta sécurité en respectant les consignes et en signalant les dangers. Le suivi médical aide à prévenir les risques et à adapter ton poste.

- Tu peux demander de l'aide ou un équipement adapté face à une tâche risquée.
- Prépare ta visite médicale avec des exemples précis et parle librement, dans le respect du **secret médical**.
- Après un arrêt, une visite de pré-reprise peut anticiper les difficultés. La visite de reprise est obligatoire dans certains cas et doit avoir lieu sous huit jours.

En cas de difficulté à reprendre tes tâches, échange avec le service de santé au travail pour envisager des **aménagements adaptés**.

Chapitre 4 : Prévention des risques du métier et secourisme

1. Repérer les risques et travailler en sécurité :

Les dangers du métier :
En livraison et en relation client, tu peux être exposé aux accidents de la route, aux chutes, aux douleurs du dos et aux tensions avec certains clients. Repérer le danger avant d'agir est souvent le meilleur moyen d'éviter qu'un incident devienne un accident.

Les bons réflexes au quotidien :

- Avant de partir, vérifie l'état général du véhicule et signale tout défaut.
- Range les colis pour qu'ils ne puissent pas bouger et garde la visibilité dégagée.
- En descendant du véhicule, regarde la circulation et choisis un endroit sûr pour t'arrêter.
- Garde les passages dégagés et signale un sol mouillé, un obstacle ou un équipement abîmé.

L'employeur organise la prévention et t'informe des consignes de sécurité. De ton côté, tu dois les respecter, utiliser les équipements prévus et signaler une situation dangereuse. Si tu n'as pas été formé à un équipement, ne l'utilise pas seul.

Checklist avant et pendant une tournée :

Moment	À vérifier ou à faire
Avant le départ	Véhicule, chargement et itinéraire
Au volant	Respecter le code et ne pas consulter le téléphone
À l'arrêt	Stationner sans gêner ni créer de danger
À la livraison	Repérer les obstacles et sécuriser le passage
Après un incident	Alerter le responsable et noter les faits

Exemple d'une livraison sur un trottoir glissant :
Tu repères une plaque de verglas devant l'entrée. Tu ne portes pas le colis en traversant sans précaution. Tu préviens le client, demandes un passage plus sûr et informes ton responsable si l'accès reste dangereux. Le livrable attendu est une livraison sécurisée ou un signalement clair de l'impossibilité de livrer.

2. Prévenir les blessures pendant la manutention :

Protéger ton dos et tes articulations :

Porter souvent des colis, se pencher ou tourner le dos en tenant une charge peut provoquer des douleurs. L'INRS rappelle que les métiers du transport et de la logistique exposent notamment aux troubles musculosquelettiques et aux chutes lors du chargement ou du déchargement.

Une méthode simple pour porter :

- Évalue le poids et la forme du colis avant de le soulever.
- Rapproche-toi de la charge, pose les pieds de façon stable et plie les jambes.
- Tiens le colis près du corps et redresse-toi sans donner d'à-coup.
- Pour changer de direction, déplace tes pieds au lieu de pivoter le dos.
- Si la charge est trop lourde ou encombrante, utilise une aide adaptée ou demande un coup de main.

Ne grimpe pas sur une roue ou un support instable pour atteindre un colis. Utilise le matériel prévu, comme un chariot ou un hayon, seulement si tu as reçu les consignes nécessaires. Une minute pour réorganiser le chargement peut éviter une blessure qui dure bien plus longtemps.

Exemple de manutention d'un colis encombrant :
Tu dois livrer un colis volumineux au 2e étage sans ascenseur. Tu vérifies d'abord son poids, dégages le chemin et demandes une aide si tu ne peux pas le porter sans risque. Le livrable attendu est une décision tracée : livraison avec aide adaptée ou signalement au responsable avant tout portage dangereux.

3. Agir face à un accident :

Protéger, alerter, secourir :
Face à un accident, garde ton calme et suis les consignes de l'entreprise. Commence par vérifier que tu peux approcher sans danger, puis protège la victime et les personnes autour. Ne te mets pas en danger en voulant intervenir trop vite.

Donner une alerte utile :
Préviens le responsable ou le secouriste du travail selon la procédure affichée. Si la situation l'exige, appelle le 15 pour le Samu, le 18 pour les pompiers ou le 112, numéro d'urgence européen. Le 114 permet notamment aux personnes sourdes ou malentendantes de contacter les secours.

Indique ton nom, le lieu précis, ce qui s'est passé, le nombre de victimes et leur état apparent. Réponds aux questions et ne raccroche pas avant que l'opérateur te le dise. Si une autre personne est présente, demande-lui d'aller chercher le défibrillateur ou de guider les secours.

Secourir sans improviser :

Applique les gestes que tu as appris en formation et suis les instructions des secours au téléphone. Ne déplace pas une personne blessée, sauf si elle reste exposée à un danger immédiat et que tu peux la mettre à l'abri sans aggraver la situation.

Exemple de malaise pendant une livraison :
Un client s'effondre dans le hall. Tu vérifies que les lieux sont sûrs, demandes à un collègue d'alerter les secours et restes auprès de la personne. Tu donnes l'adresse exacte et décris ce que tu observes. Le livrable attendu est une alerte transmise, un lieu sécurisé et une prise en charge facilitée pour les secours.

Après l'accident :
Quand l'urgence est prise en charge, informe ton responsable et transmets des faits précis, sans supposer la cause. Note l'heure, le lieu, les personnes présentes et ce que tu as observé. Cette trace aide l'entreprise à déclarer l'événement et à prévenir un nouvel accident.

Ce qu'il faut retenir

Repère les dangers avant d'agir et applique les consignes pour protéger ta santé, les autres et les colis.

- Vérifie le véhicule, sécurise le chargement et reste vigilant sur la route et aux lieux de livraison.
- Pour porter, évalue la charge, garde-la près du corps et demande de l'aide si nécessaire afin de prévenir les **blessures liées à la manutention**.
- En cas d'accident, sécurise les lieux, alerte les secours en donnant des informations précises et suis les gestes appris.

Après l'incident, informe ton responsable et rapporte les faits sans supposer leur cause. La **prévention des risques** et une alerte claire facilitent une intervention sûre et évitent de nouveaux accidents.

Chapitre 5 : Budget, achats et assurances

1. Organiser ton budget :

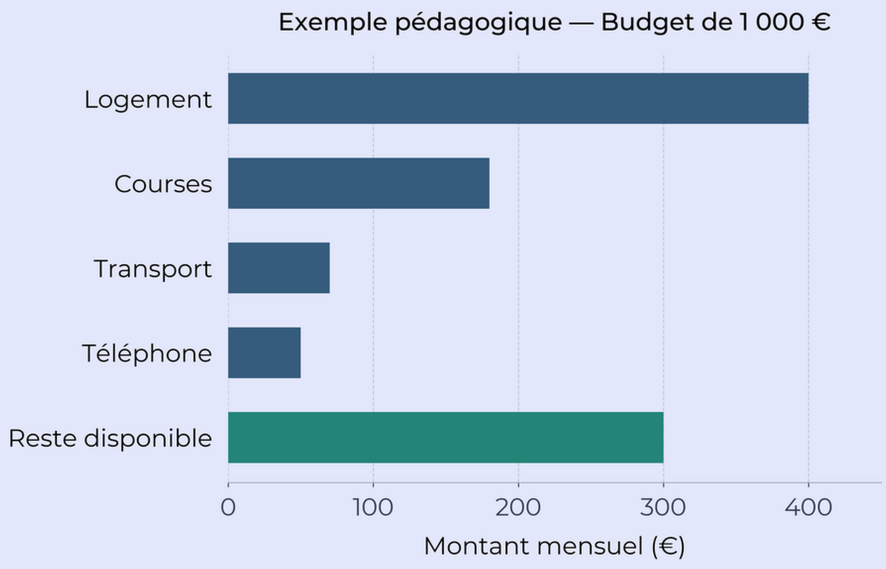
À quoi sert un budget :
Un budget te permet de comparer l'argent qui entre et celui qui sort. Tu peux ainsi prévoir tes dépenses, payer tes factures à temps et éviter de dépenser plusieurs fois la même somme. C'est un réflexe utile dans la vie quotidienne.

Classer tes dépenses :
Note d'abord tes revenus, comme ton salaire ou tes aides. Sépare ensuite les dépenses fixes, comme le loyer et l'abonnement téléphonique, des dépenses variables, comme les courses, le transport ou les loisirs. Pense aussi aux dépenses occasionnelles.

Pour connaître ton reste à vivre, additionne tes revenus puis retire toutes tes dépenses. Si le résultat est faible, repère les achats que tu peux réduire sans négliger les besoins essentiels.

Exemple de budget mensuel :
Tu reçois 1 000 € par mois. Tu dépenses 400 € pour le logement, 180 € pour les courses, 70 € pour le transport et 50 € pour le téléphone. Il te reste 300 € pour les autres besoins, les imprévus et l'épargne.

Graphique chiffré



À vérifier	Action concrète
Revenus	Note les sommes réellement reçues

Dépenses fixes	Repère les prélèvements mensuels
Achats variables	Garde les tickets et vérifie ton compte
Imprévus	Prévois une petite réserve si tu le peux

Mini cas pratique :
Tu gagnes 950 € pendant un mois de stage et tes dépenses prévues atteignent 820 €. Tu calcules 950 - 820 = 130 €. Ton livrable attendu est un budget mensuel écrit, avec le reste à vivre clairement indiqué.

Check-list avant la fin du mois :

- Note tes revenus et leur date de versement.
- Vérifie tes prélèvements et tes factures.
- Compare tes dépenses prévues avec ton solde.
- Garde une trace des achats importants.
- Signale rapidement une difficulté de paiement à l'organisme concerné.

2. Acheter et faire valoir tes droits :

Avant de payer :
Compare le prix total, les frais de livraison, la durée d'un abonnement et ses conditions de résiliation. Vérifie aussi que le vendeur est identifiable. Un paiement en plusieurs fois reste un engagement, même si la première mensualité semble petite.

En stage, tu peux appliquer les mêmes réflexes au suivi d'une commande. Vérifie la référence, l'adresse et le montant avant de valider, puis conserve la confirmation. Une erreur repérée tôt est souvent plus simple à corriger.



Suivi des commandes pour assurer une bonne livraison

Après l'achat :
Garde le ticket ou la facture, la confirmation de commande et les échanges avec le vendeur. Pour un achat à distance, le délai de rétractation est généralement de 14 jours, mais des exceptions existent selon le produit ou le service.

Si un article reçu est abîmé ou ne correspond pas à sa description, photographie le problème et contacte le vendeur par écrit. Pour un bien acheté à un professionnel, la garantie légale de conformité peut s'appliquer pendant 2 ans après la délivrance.

Exemple de commande à contrôler :
Tu commandes un sac à 35 €, avec 4 € de livraison. Le total est de 39 €. À la réception, tu constates une fermeture cassée. Tu prends des photos, retrouves la facture et écris au vendeur en décrivant le défaut.

Mini cas pratique :
Une cliente reçoit un colis endommagé pendant une tournée. Tu restes calme, tu constates les dégâts avec elle et tu suis la procédure de l'entreprise, sans promettre un remboursement. Le livrable attendu est un signalement factuel daté, avec la référence du colis.

3. Comprendre tes assurances :

Le principe d'une assurance :
Une assurance prévoit une indemnisation dans certaines situations, selon le contrat souscrit. La cotisation est le montant payé, souvent chaque mois ou chaque année. Avant

de signer, vérifie les risques couverts, les exclusions, le montant de la franchise et les démarches à faire.

La franchise correspond à la somme qui peut rester à ta charge après un sinistre. Une cotisation moins chère n'est donc pas toujours le choix le plus avantageux. Compare les garanties, les limites d'indemnisation et le coût total.

Les assurances à connaître :
Si tu loues un logement, tu dois souscrire une assurance couvrant les risques locatifs. Pour un véhicule à moteur destiné à circuler, l'assurance de responsabilité civile est obligatoire. D'autres garanties peuvent être utiles, mais elles dépendent de ta situation et du contrat.

La responsabilité civile peut couvrir certains dommages que tu causes à d'autres personnes, selon les conditions prévues. Ne confonds pas cette garantie avec une couverture de tes propres biens. Lis les documents et demande une explication si une clause n'est pas claire.

Exemple de comparaison d'assurances :
Une offre coûte 12 € par mois avec une franchise de 300 €. Une autre coûte 15 € par mois avec une franchise de 100 €. La première revient à 144 € par an, la seconde à 180 €. Tu compares aussi les garanties avant de choisir.

Mini cas pratique :
Tu emménages dans un logement loué le 1er septembre. Avant la remise des clés, tu souscris l'assurance demandée et ranges l'attestation avec ton bail. Le livrable attendu est une attestation valide remise au bailleur, avec la date de prise d'effet vérifiée.

Ce qu'il faut retenir

Un budget t'aide à maîtriser tes dépenses et à connaître ton **reste à vivre**.

- Note tes revenus, distingue dépenses fixes, variables et imprévues, puis vérifie régulièrement ton solde.
- Avant d'acheter, compare le coût total et les conditions. Conserve les justificatifs et contacte le vendeur par écrit en cas de problème.
- Pour une assurance, compare les garanties, exclusions, cotisations et franchises. Vérifie les couvertures obligatoires selon ta situation.

En gardant une trace de tes démarches et en anticipant les dépenses, tu protèges mieux ton budget et tes droits.

Relation client et proposition de produits et de services

Présentation de la matière :
Dans le CAP OSRCL, tu apprends à accueillir, identifier les besoins, proposer une offre adaptée et traiter les réclamations, tout en respectant la confidentialité.

L'épreuve associée, de **coefficient 5**, est orale. En CCF, elle se déroule à partir du 2e trimestre de la dernière année, lorsque tu es prêt.

En examen final, elle dure **35 minutes, préparation comprise**, avec une vente simulée puis un entretien sur l'environnement professionnel, numérique, économique et juridique.

Conseil :
Entraîne-toi 10 minutes avec un camarade. Joue une vente de service de livraison. Pose des questions, reformule le besoin, puis explique les avantages et le prix. Je te conseille de privilégier **l'écoute du client** plutôt qu'un discours récité.

Prépare les documents professionnels exigés pour l'évaluation et vérifie leur remise avec ton enseignant. Leur absence entraîne une note de zéro. Pour gagner en assurance, répète ta présentation à voix haute.

Table des matières

Chapitre 1 : Marchés, clientèle et réseaux de distribution ..... Aller
1. Comprendre le marché et la clientèle ..... Aller
2. Repérer les réseaux de distribution ..... Aller
Chapitre 2 : Préparer l'accueil et communiquer avec le client ..... Aller
1. Préparer l'espace et ta prise de contact ..... Aller
2. Écouter et comprendre la demande ..... Aller
3. Répondre avec clarté et assurer le suivi ..... Aller
Chapitre 3 : Conseiller, vendre et respecter les contrats ..... Aller
1. Comprendre le besoin du client ..... Aller
2. Conseiller et réaliser la vente ..... Aller
3. Respecter les contrats et suivre la demande ..... Aller
Chapitre 4 : Traiter l'information et protéger les données ..... Aller
1. Collecter et vérifier les informations ..... Aller
2. Utiliser et transmettre les données ..... Aller
3. Réagir à un incident et garder une trace ..... Aller
Chapitre 5 : Gérer les réclamations et fidéliser la clientèle ..... Aller
1. Accueillir et comprendre la réclamation ..... Aller

2. Traiter la réclamation avec méthode ..... Aller
3. Fidéliser par un service de qualité ..... Aller

Chapitre 1 : Marchés, clientèle et réseaux de distribution

1. Comprendre le marché et la clientèle :

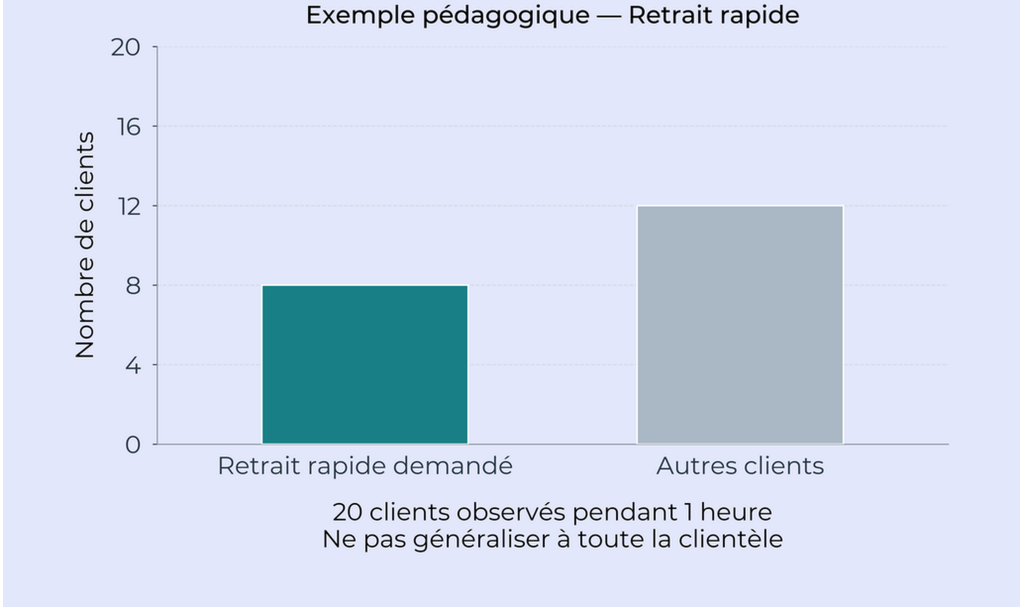
Le marché :
Un marché rassemble des clients qui ont un besoin et des entreprises qui proposent une solution. Pour mieux conseiller, tu dois repérer ce que les clients recherchent, les offres disponibles et les habitudes d'achat dans ta zone de travail.

Les clients et leurs besoins :
Les clients n'ont pas tous les mêmes attentes. Certains veulent aller vite, d'autres comparent les prix ou demandent un conseil. En livraison, pense aussi aux contraintes pratiques, comme l'accès à l'immeuble, les horaires ou le transport d'un colis fragile.

Tu peux observer le type de demande, la fréquence des achats et les questions posées. Ces indices t'aident à proposer un produit ou un service adapté, sans insister inutilement. À mon stage, j'ai appris qu'écouter d'abord évite bien des erreurs.

Exemple d'observation d'une clientèle :
Dans une boutique de quartier, tu observes 20 clients pendant 1 heure. Si 8 demandent un retrait rapide de commande, tu peux signaler à ton responsable que ce service répond à un besoin fréquent, sans prétendre que toute la clientèle le réclame.

Graphique chiffré



Repères pour analyser une offre :

Élément	Question à te poser	Exemple
Clientèle	Qui achète ou utilise le service ?	Des habitants du quartier
Besoin	Quel problème veut-on résoudre ?	Récupérer une commande rapidement
Offre	Quelle solution est proposée ?	Retrait au comptoir
Concurrence	Quelles autres solutions existent ?	Livraison à domicile

2. Repérer les réseaux de distribution :

Du fournisseur au client :
Un réseau de distribution est l'ensemble des moyens qui permettent à un produit ou à un service d'arriver jusqu'au client. Le parcours peut être direct, par exemple une vente en boutique, ou passer par plusieurs intermédiaires, comme un fabricant, un entrepôt et un magasin.

Les principaux canaux :
Tu peux rencontrer plusieurs canaux de vente et de livraison. Ils influencent la façon dont le client commande, reçoit son achat et demande de l'aide. Dans ton métier, connaître le parcours t'aide à transmettre la bonne information au bon interlocuteur.

- En magasin, le client achète ou retire sa commande sur place.
- En ligne, il commande sur un site ou une application.
- En livraison, le produit est acheminé jusqu'à une adresse ou un point de retrait.
- En parcours combiné, le client commande en ligne puis retire son achat en boutique.

Mini cas concret et livrable :
Un commerce reçoit 12 commandes en ligne à préparer avant 11 h. Tu vérifies les produits, regroupes les sacs par tournée, puis contrôles chaque adresse avant le départ. Résultat attendu, 12 commandes prêtes et orientées vers le bon canal de remise.

Ton livrable est une fiche de suivi remplie, avec le numéro de commande, le mode de remise, l'adresse ou le point de retrait, et l'état de préparation. Cette trace aide l'équipe à repérer rapidement une commande oubliée ou dirigée vers le mauvais endroit.

Ta check-list sur le terrain :

- Identifie le canal choisi par le client, boutique, retrait ou livraison.
- Vérifie le nom et le numéro de commande avant de remettre un colis.
- Compare l'adresse indiquée avec celle de la fiche de suivi.
- Signale tout produit manquant ou retard avant le départ de la tournée.

- Confirme la remise selon la procédure de ton entreprise.

Astuce de terrain :
Ne te fie pas seulement au sac ou à l'étiquette, surtout quand plusieurs commandes se ressemblent. Je vérifiais toujours le numéro de commande et le mode de remise. Ce contrôle prend quelques secondes et évite de faire perdre du temps au client et à l'équipe.

Ce qu'il faut retenir

Pour conseiller efficacement, observe les besoins des clients, les offres disponibles et les habitudes d'achat. Comprendre le **parcours de distribution** t'aide aussi à orienter chaque commande correctement.

- Repère qui sont les clients, leurs attentes et les solutions concurrentes.
- Identifie le canal choisi : magasin, commande en ligne, livraison ou retrait combiné.
- Vérifie le numéro de commande, l'adresse et le mode de remise avant le départ ou la remise.
- Signale tout produit manquant ou retard et renseigne la fiche de suivi.

Une **vérification systématique** évite les erreurs de remise et fait gagner du temps au client comme à l'équipe.

Chapitre 2 : Préparer l'accueil et communiquer avec le client

1. Préparer l'espace et ta prise de contact :

Un accueil prêt :
Avant l'arrivée du client, vérifie que l'espace est propre et que le matériel utile est disponible. Prépare aussi les documents et les outils nécessaires pour répondre rapidement, sans laisser le client attendre pendant que tu cherches.

Une première impression rassurante :
Quand le client arrive, adopte une posture ouverte, regarde-le et salue-le avec un ton calme. Présente-toi si c'est utile, puis propose ton aide. Un accueil simple et attentif aide la personne à se sentir considérée.

Exemple d'accueil en point de retrait :
À 10 h, une cliente entre pour retirer un colis. Tu la salues, lui demandes le nom associé au retrait, puis vérifies son justificatif selon la procédure de l'entreprise. Tu évites de prononcer ses informations personnelles à voix haute devant les autres clients.

Avant l'accueil	À vérifier
Espace	Propreté, accès et signalétique
Matériel	Outils de consultation et documents utiles
Disponibilité	Consignes comprises et informations à jour

2. Écouter et comprendre la demande :

Poser les bonnes questions :
Laisse le client expliquer sa demande sans l'interrompre. Si un détail manque, pose une question courte et précise. Reformule ensuite avec tes mots pour vérifier que tu as compris, surtout avant une livraison ou une modification de service.

Repérer les informations utiles :
Selon la situation, vérifie les éléments nécessaires, comme le nom du destinataire, l'adresse, le créneau prévu ou la référence d'un colis. Ne collecte pas d'informations inutiles. Cette attention limite les erreurs et protège la confidentialité du client.

Astuce de terrain :
Quand le client parle vite, note les informations importantes dans l'ordre où tu en auras besoin. Avant de valider, relis-les avec lui. Pendant mon stage, cette petite vérification m'a souvent évité de confondre un numéro de bâtiment ou un créneau horaire.

Situation	Question ou reformulation

Retrait d'un colis	« Tu viens retirer un colis au nom de qui ? »
Adresse à confirmer	« Je vérifie, c'est bien le 12, rue des Lilas ? »
Demande imprécise	« Tu souhaites modifier le jour ou l'adresse de livraison ? »

3. Répondre avec clarté et assurer le suivi :

Adapter ta façon de parler :
Utilise des phrases courtes et un vocabulaire courant. Garde un ton poli, même si le client est pressé ou mécontent. Évite les termes techniques sans explication, et ne promets jamais un délai ou un résultat que tu ne peux pas confirmer.

Traiter une difficulté :
Écoute le problème, reconnais la gêne occasionnée et explique ce que tu peux faire. Si tu ne connais pas la réponse, dis-le simplement, puis demande conseil à un collègue ou suis la procédure. Mieux vaut vérifier que donner une information incertaine.

Exemple de mini-cas concret :
À 14 h, un client signale qu'un colis attendu n'est pas arrivé. Tu vérifies sa référence, consultes le suivi, puis expliques l'étape indiquée. Si aucune solution immédiate n'apparaît, tu transmets la demande au responsable. Résultat attendu : le client sait quelle démarche va suivre. Livrable attendu : une fiche de suivi complétée avec la référence, l'heure et l'action réalisée.

Ta check-list sur le terrain :

- Accueille le client avec un salut et une attitude disponible.
- Écoute sa demande sans l'interrompre.
- Vérifie les informations utiles avant d'agir.
- Explique clairement la prochaine étape ou le délai confirmé.
- Note la demande à transmettre et indique à qui tu l'as confiée.

Ce qu'il faut retenir

Prépare l'espace et le matériel avant l'arrivée du client pour offrir un **accueil rassurant**.

- Écoute sans interrompre, pose des questions précises et reformule la demande.
- Vérifie uniquement les informations nécessaires et protège la confidentialité.

- Réponds clairement, sans promesse incertaine, et transmets les difficultés selon la procédure.

En notant les actions réalisées et la prochaine étape, tu assures un **suivi fiable** et aides le client à comprendre ce qui va se passer.

Chapitre 3 : Conseiller, vendre et respecter les contrats

1. Comprendre le besoin du client :

Écouter avant de proposer :
Quand un client hésite, commence par l'écouter et lui poser quelques questions simples. Cherche à comprendre ce qu'il veut envoyer, recevoir ou faire livrer, dans quel délai et avec quelles contraintes. Cette étape évite de proposer un service inadapté.

Reformuler pour vérifier :
Reformule sa demande avec tes mots, puis laisse-le confirmer ou corriger. C'est une habitude que j'ai vite prise en stage : elle permet de repérer un oubli avant la vente et montre au client que tu as bien compris sa situation.

Exemple de découverte du besoin :
Un client veut envoyer un colis de 2 kg avant vendredi. Tu vérifies la destination, le délai souhaité et les options utiles. Tu reformules ensuite sa demande avant de lui présenter un service correspondant, sans promettre un délai que tu ne peux pas confirmer.

2. Conseiller et réaliser la vente :

Présenter une offre clairement :
Explique les caractéristiques utiles du produit ou du service, son prix, ses options et ses limites. Utilise des mots courants et donne au client le temps de comparer. Un bon conseil aide à choisir, il ne consiste pas à pousser l'offre la plus chère.

Vérifier l'accord et le paiement :
Avant de finaliser la vente, vérifie que le client a compris le prix et ce qui est inclus. Relis les informations saisies, puis suis la procédure d'encaissement de l'entreprise. En cas d'erreur, préviens ton responsable au lieu de la corriger en cachette.

Exemple de proposition adaptée :
Une cliente veut envoyer un document important et demande une preuve de dépôt. Tu lui présentes le service adapté, expliques son prix et vérifies qu'elle le choisit. Tu lui remets ensuite le justificatif prévu par la procédure de l'entreprise.

3. Respecter les contrats et suivre la demande :

Connaître les engagements :
Un contrat précise ce qui est prévu entre le client et l'entreprise, par exemple le service choisi, son prix ou les conditions annoncées. Appuie-toi sur les documents et consignes disponibles. Si une information te manque, demande à un collègue ou à ton responsable.

Appliquer les conditions et garder une trace :

Ne modifie pas une offre et ne promets pas un geste commercial sans autorisation. Respecte les étapes prévues, conserve les justificatifs demandés et transmets les informations utiles à l'équipe. En cas de réclamation, reste calme et note précisément la demande du client.

À vérifier	Ton réflexe sur le terrain
Besoin	Écoute et reformule la demande.
Offre	Présente le service, le prix et les limites.
Accord	Vérifie que le client a compris et accepte.
Suivi	Remets les justificatifs et transmets les informations nécessaires.

Mini cas pratique et livrable attendu :
En stage, un client demande un envoi pour 2 kg avec une option de suivi. Tu vérifies la destination, présentes le tarif applicable, confirmes son accord, puis enregistres l'envoi selon la procédure. Résultat attendu : un envoi correctement enregistré et un justificatif remis au client.

Représentation visuelle



Classement des colis pour une livraison efficace

Ce qu'il faut retenir

Pour conseiller efficacement, commence par **écouter le besoin** du client et reformule sa demande avant de proposer un service.

- Présente clairement le service, son prix, ses options et ses limites.
- Vérifie que le client comprend l'offre et donne son accord avant la vente.
- Respecte les procédures, conserve les justificatifs et transmets les informations utiles.

Ne promets rien sans confirmation ni autorisation. En cas d'incertitude ou de réclamation, demande conseil à ton responsable et assure un **suivi rigoureux** de la demande.

Chapitre 4 : Traiter l'information et protéger les données

1. Collecter et vérifier les informations :

Les informations utiles :
Dans ton travail, tu consultes des informations pour répondre au client, préparer une livraison ou proposer un service. Une donnée personnelle concerne une personne identifiée ou identifiable, comme son nom, son adresse ou son numéro de téléphone.

La vérification des données :
Avant d'enregistrer ou de transmettre une information, vérifie qu'elle est lisible, complète et à jour. Une adresse mal saisie peut retarder une livraison. Si tu as un doute, demande une confirmation au client ou à ton responsable.

La collecte nécessaire :
Demande seulement les renseignements utiles à la tâche. Pour organiser une livraison, l'adresse et un moyen de contact peuvent être nécessaires. Une information personnelle sans rapport avec le service ne doit pas être demandée par curiosité.

Exemple de vérification :
Tu prépares 12 colis. Pour éviter une erreur, tu compares l'adresse indiquée sur la commande avec celle affichée sur l'étiquette. Si les informations diffèrent, tu suspends l'envoi et fais vérifier la commande.

2. Utiliser et transmettre les données :

Le bon usage :
Utilise les informations uniquement pour la mission prévue. Consulte seulement les dossiers nécessaires à ton travail et ne partage pas les coordonnées d'un client avec une personne qui n'en a pas besoin.

Les échanges sécurisés :
Vérifie le destinataire avant d'envoyer un document ou un message. Ne laisse pas une fiche client visible sur un comptoir et verrouille ta session quand tu quittes ton poste, même pour quelques minutes.

Les règles à retenir :

Situation	Réflexe à adopter
Tu envoies une commande	Vérifie le destinataire et les pièces jointes.
Tu quittes ton poste	Verrouille l'écran et range les documents papier.
Un client demande une information	Vérifie son identité selon la procédure de l'entreprise.

Tu repères une erreur ou une fuite	Alerte rapidement ton responsable, sans chercher à la cacher.

Le rangement et la durée :
Ne conserve pas une liste de clients sur ton téléphone personnel et ne garde pas de copies inutiles. Selon la CNIL, les données doivent être conservées pendant une durée définie selon l'objectif, puis supprimées, anonymisées ou archivées selon les règles applicables.

Exemple de transmission sécurisée :
Une collègue te demande l'adresse d'un client pour une livraison prévue aujourd'hui. Tu vérifies qu'elle est chargée de cette tournée, puis tu transmets l'adresse par l'outil professionnel prévu, pas par un compte personnel.

3. Réagir à un incident et garder une trace :

Les incidents possibles :
Une erreur de destinataire, un téléphone professionnel perdu ou un document oublié dans un véhicule peut exposer des données. Même si tu n'es pas certain de la gravité, signale rapidement le problème à ton responsable.

Les étapes à suivre :

- Arrête l'envoi ou l'action si tu peux le faire sans risque.
- Note l'heure, les données concernées et les personnes prévenues.
- Alerte ton responsable selon la procédure de l'entreprise.
- Ne supprime pas de preuve et ne contacte pas seul les clients sans consigne.

Mini-cas concret et livrable :
À 10 h 15, tu constates qu'un fichier contenant 8 adresses a été envoyé au mauvais service. Tu préviens ton responsable immédiatement et lui communiques les faits connus. Le livrable attendu est un signalement daté indiquant l'incident, les données concernées et les actions déjà réalisées.

Ta check-list avant de traiter une information :

- Ai-je besoin de cette information pour la tâche ?
- Ai-je vérifié qu'elle est exacte et à jour ?
- La personne qui la reçoit est-elle autorisée ?
- Le document est-il rangé ou transmis par le bon outil ?
- Ai-je signalé toute erreur ou perte à mon responsable ?

La CNIL indique qu'un incident concernant des données doit être signalé à l'organisme responsable dans les meilleurs délais. C'est ensuite à celui-ci d'évaluer les démarches à effectuer, tu ne décides donc pas seul de la suite.

Ce qu'il faut retenir

Traite les données avec rigueur et protège-les à chaque étape. Applique le principe de **collecte nécessaire** et respecte les règles de confidentialité.

- Vérifie que les informations sont exactes, complètes et à jour avant de les utiliser.
- Consulte et transmets uniquement les données utiles, aux personnes autorisées, par les outils professionnels.
- Range ou supprime les documents selon les règles de conservation, et verrouille ton poste lorsque tu le quittes.
- En cas d'erreur, de perte ou de fuite, **alerte rapidement ton responsable**, note les faits et conserve les preuves.

Ne décide pas seul des suites à donner à un incident : signale-le sans délai et suis la procédure de l'entreprise.

Chapitre 5 : Gérer les réclamations et fidéliser la clientèle

1. Accueillir et comprendre la réclamation :

Ta première réaction :
Quand un client se plaint, laisse-le expliquer le problème sans l'interrompre. Reste calme, même s'il parle fort. Je l'ai appris en stage : une écoute attentive évite souvent que la situation s'envenime.

Les bonnes questions :
Reformule ensuite le problème pour vérifier que tu as bien compris. Pose des questions simples sur la commande, la livraison ou le produit concerné. Ne promets pas une solution avant d'avoir vérifié les faits.

- Écoute le client jusqu'au bout.
- Demande les informations utiles, comme le numéro de commande et la date.
- Reformule le problème avec des mots simples.
- Remercie le client de t'avoir signalé la difficulté.

Exemple d'écoute :
Un client explique que son colis devait arriver le 12 mai, mais qu'il ne l'a pas reçu. Tu lui demandes son numéro de commande, puis tu répètes : « Si je comprends bien, le colis n'est toujours pas arrivé. ».

2. Traiter la réclamation avec méthode :

Les étapes à suivre :
Vérifie les informations dans l'outil de suivi ou auprès de ton équipe. Explique au client ce que tu peux faire, dans quel délai et qui le recontactera. Si tu ne peux pas décider seul, transmets le dossier à la personne responsable.

La trace écrite :
Note les faits sans jugement : demande du client, vérifications réalisées, solution proposée et date de suivi. Cette trace aide tes collègues à reprendre le dossier sans faire répéter le client.

Étape	Ce que tu fais
Écouter	Tu laisses le client expliquer la situation.
Vérifier	Tu consultes le suivi et les informations disponibles.
Proposer	Tu annonces une solution réaliste et son délai.
Transmettre	Tu notes le dossier si une autre personne doit agir.

Exemple de suivi de réclamation :
Un client attend un colis en retard depuis 2 jours. Tu vérifies le suivi, puis tu transmets le dossier au responsable de livraison. Tu lui annonces un rappel dans les 24 heures. Livrable attendu : une fiche de réclamation datée, avec le numéro de commande, les vérifications et l'action prévue.

3. Fidéliser par un service de qualité :

Après la résolution :
Une réclamation bien traitée peut rassurer le client et lui donner envie de revenir. Vérifie que la solution a bien été appliquée, puis remercie-le pour sa patience. La fidélisation se construit surtout par des actes fiables, pas par de grandes promesses.

Ta check-list sur le terrain :

- Tu salues le client avec calme et respect.
- Tu écoutes sans couper la parole.
- Tu vérifies les faits avant de répondre.
- Tu annonces une solution et un délai réalistes.
- Tu notes le suivi et tu vérifies que le client a été recontacté.

Évite de rejeter la faute sur un collègue ou de promettre un remboursement sans y être autorisé. Si tu ne connais pas la réponse, dis-le simplement et indique quand tu reviendras vers le client.

Exemple de fidélisation :
Après le remplacement d'un article abîmé, tu vérifies 2 jours plus tard que le nouveau produit est arrivé. Le client confirme sa bonne réception. Tu mets à jour le dossier et remercies le client pour son retour.

Ce qu'il faut retenir

Pour gérer une réclamation, écoute le client avec calme, clarifie sa demande et vérifie les faits avant de proposer une réponse.

- Pose des questions utiles et **reformule le problème** pour confirmer ta compréhension.
- Propose une solution réaliste, précise le délai et transmets le dossier si nécessaire.
- Garde une **trace écrite complète** des vérifications, des actions et du suivi prévu.
- Après résolution, vérifie que la solution a fonctionné et remercie le client.

Un suivi fiable et des promesses tenues renforcent la confiance et favorisent la fidélisation.

Logistique et préparation de livraison

Présentation de la matière :
En CAP OSRCL, tu apprends à contrôler les colis, organiser une tournée, préparer le chargement et gérer les retours, en respectant les **règles de sécurité**.

Cette matière conduit à l'épreuve orale Logistique et préparation de livraison, de **coefficient 3** hors PSE. En examen final, elle dure 25 minutes, dont 5 minutes de préparation.

En CCF, 2 situations sont prévues en année terminale, à la fin du premier trimestre puis au dernier trimestre.

Conseil :
Je te conseille de consacrer 15 minutes, 2 fois par semaine, à une préparation fictive. Vérifie les adresses, les quantités et l'ordre des livraisons. Utilise une **liste de contrôle** pour guider tes vérifications.

Après chaque période en entreprise, note une activité réalisée et entraîne-toi à expliquer tes choix à voix haute. Imagine aussi un colis abîmé ou un destinataire absent. Avance progressivement, sans chercher la vitesse au détriment de la précision.

Table des matières

Chapitre 1 : Prélever les produits et contrôler leur conformité ..... Aller
1. Prélever les bons produits ..... Aller
2. Contrôler la conformité des produits ..... Aller
Chapitre 2 : Manutentionner et suivre les stocks en sécurité ..... Aller
1. Manutentionner sans te blesser ..... Aller
2. Suivre les stocks avec méthode ..... Aller
3. Contrôler et transmettre les anomalies ..... Aller
Chapitre 3 : Organiser la tournée et sécuriser le chargement ..... Aller
1. Préparer un itinéraire efficace ..... Aller
2. Répartir et arrimer le chargement ..... Aller
3. Contrôler le départ et suivre la tournée ..... Aller
Chapitre 4 : Livrer, collecter et réaliser les services prévus ..... Aller
1. Organiser ta tournée et l'accueil ..... Aller
2. Remettre les produits et réaliser le service ..... Aller
3. Collecter et assurer le suivi ..... Aller
Chapitre 5 : Clore la tournée et traiter les retours de produits ..... Aller

1. Clore ta tournée ..... Aller
2. Traiter les retours de produits ..... Aller
3. Vérifier les documents et les retours ..... Aller

Chapitre 1 : Prélever les produits et contrôler leur conformité

1. Prélever les bons produits :

Préparer le prélèvement :
Avant de commencer, lis attentivement le bon de commande ou la liste de préparation. Repère les références, les quantités, les formats et les éventuelles consignes particulières. Une bonne préparation t'évite des allers-retours et limite les erreurs de sélection.

Choisir et prélever :
Dans la zone de stockage, vérifie l'étiquette du produit avant de le prendre. Compare sa référence et son nom avec ceux de la commande. Respecte les règles de circulation, utilise le matériel adapté et garde les produits fragiles bien protégés.

Exemple de prélèvement :
La commande demande 3 bouteilles de jus de pomme de 1 litre. Tu vérifies la référence, le parfum et le volume, puis tu prélèves exactement 3 bouteilles. Tu les places debout dans un bac pour éviter les fuites.

Contrôle rapide sur le terrain :

Point à vérifier	Question à te poser
Référence	Est-ce le bon produit ?
Quantité	Le nombre prélevé correspond-il à la commande ?
État	L'emballage est-il propre et intact ?
Date	Le produit est-il encore utilisable ou vendable ?
Conditionnement	Le produit est-il protégé pour la suite ?

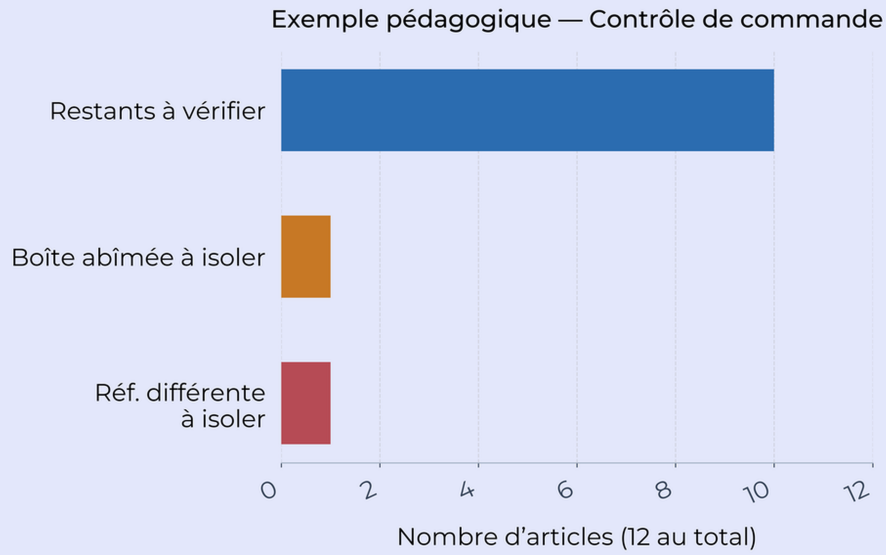
2. Contrôler la conformité des produits :

Vérifier chaque produit :
Un produit conforme correspond à la commande et peut être préparé pour la livraison. Contrôle sa référence, sa quantité, son état et sa date, si elle est indiquée. Pour un produit réfrigéré, suis les consignes de stockage de l'entreprise afin de préserver la chaîne du froid.

Réagir en cas d'anomalie :
Si tu repères une erreur, un emballage percé, une quantité manquante ou une date dépassée, ne remplace pas le produit de ta propre initiative. Mets-le de côté selon les consignes, puis préviens ton responsable et signale clairement le problème.

Mini-cas et livrable attendu :
Tu prépares une commande de 12 articles. Au contrôle, tu trouves 1 boîte abîmée et 1 référence différente. Tu isoles ces 2 produits, avertis ton responsable et vérifies les articles restants avant de terminer.

Graphique chiffré



Le résultat attendu est une commande composée de 12 articles conformes, après remplacement ou décision du responsable. Le livrable est une commande contrôlée, accompagnée d'un signalement des 2 anomalies et de leur traitement.

Astuce de terrain :
J'ai vite appris qu'il vaut mieux contrôler chaque article pendant le prélèvement plutôt que tout vérifier à la fin. Garde la commande à portée de main et coche chaque ligne après vérification, pas avant.

Ce qu'il faut retenir

Prépare ta commande en repérant les références, les quantités, les formats et les consignes. Pendant le prélèvement, compare chaque produit à la liste et protège-le correctement.

- Vérifie la **référence et la quantité** de chaque article.
- Contrôle son état, sa date et son conditionnement.
- Respecte les consignes de stockage, notamment la **chaîne du froid**.
- En cas d'anomalie, isole le produit et préviens ton responsable sans le remplacer toi-même.

Contrôle les articles au fur et à mesure et coche chaque ligne après vérification. Tu obtiens ainsi une commande conforme et tu signales clairement les problèmes rencontrés.

Chapitre 2 : Manutentionner et suivre les stocks en sécurité

1. Manutentionner sans te blesser :

Avant de déplacer une charge :
Au dépôt, tu peux porter des colis, déplacer un chariot ou préparer une tournée. Avant de commencer, regarde le poids, la forme et la stabilité de la charge. Dégage aussi le passage pour éviter de trébucher.

Les bons gestes :
Garde le dos droit, plie les jambes et rapproche la charge de ton corps. Soulève sans tourner le buste. Si un colis est trop lourd ou encombrant, utilise un chariot ou demande de l'aide.

- Vérifie que tes chaussures sont adaptées et que leurs semelles ne glissent pas.
- Place les objets lourds à une hauteur facile à atteindre.
- Ne grimpe pas sur une étagère, utilise un escabeau adapté si nécessaire.

Exemple de déplacement d'un colis :
Tu dois déplacer un carton de 12 kg sur 8 mètres. Tu vérifies qu'il est fermé, tu dégages le trajet et tu le poses sur un chariot. Tu évites ainsi de le porter inutilement et de bloquer le passage.

2. Suivre les stocks avec méthode :

Les informations à noter :
Un stock correspond aux produits disponibles dans un espace de rangement. Pour le suivre, note les entrées, les sorties et la quantité restante. En stage, j'ai vite compris qu'une note oubliée peut compliquer toute la préparation des livraisons.

Le rangement et le contrôle :
Range les produits à leur emplacement prévu et garde les étiquettes visibles. Compare régulièrement la quantité réelle avec celle indiquée sur la fiche ou dans l'outil de suivi. Signale rapidement un écart, un produit abîmé ou un colis manquant.

Moment	Action à effectuer	Pourquoi c'est utile
À la réception	Compter et vérifier l'état des produits	Repérer tout de suite une erreur
Au rangement	Placer chaque produit à son emplacement	Retrouver rapidement les articles
À chaque sortie	Mettre à jour la quantité	Éviter les écarts de stock

Astuce pour éviter les erreurs :
Note le mouvement de stock au moment où il a lieu, pas « quand tu auras le temps ». Si tu attends la fin de la journée, tu risques d'oublier une sortie ou de confondre 2 références proches.

3. Contrôler et transmettre les anomalies :

Ta vérification sur le terrain :
Avant de préparer une livraison, vérifie la référence, la quantité et l'état des articles. Si le stock indiqué est différent de ce que tu vois, recompte calmement. Ne modifie pas une donnée au hasard, préviens la personne responsable.

- Compare l'étiquette du produit avec la commande.
- Compte les articles avant de valider la sortie.
- Signale un emballage déchiré ou un produit manquant.
- Note l'écart et l'emplacement concerné.
- Respecte les consignes de rangement et de sécurité du site.

Mini-cas concret :
La fiche indique 24 paquets de papier, mais tu en comptes 22 dans le bac. Tu recomptes une seconde fois, vérifies l'emplacement voisin et signales l'écart avant la préparation des livraisons.

Livrable attendu :
Tu transmets une fiche de contrôle indiquant la référence, la quantité attendue, la quantité comptée, l'écart de 2 paquets, l'emplacement et la date. Cette trace aide l'équipe à corriger le stock et à éviter une commande incomplète.

Ce qu'il faut retenir

Manutentionne les charges prudemment et suis les stocks avec rigueur pour éviter les blessures et les erreurs de préparation.

- Évalue la charge et dégage le passage. Garde le dos droit, plie les jambes et utilise un chariot ou demande de l'aide si nécessaire.
- Note chaque **mouvement de stock** dès qu'il a lieu, range les produits à leur emplacement et garde les étiquettes visibles.
- Vérifie la référence, la quantité et l'état des articles. En cas d'écart ou de dommage, recompte et **signale l'anomalie** à la personne responsable.

Transmets une fiche précisant les quantités attendues et comptées, l'écart, l'emplacement et la date. Une **trace claire et fiable** aide l'équipe à corriger le stock et à préparer les livraisons correctement.

Chapitre 3 : Organiser la tournée et sécuriser le chargement

1. Préparer un itinéraire efficace :

Construire l'ordre des étapes :
Avant de partir, organise les livraisons dans un ordre logique. Regroupe les adresses proches et prends en compte les horaires convenus, les temps de trajet et les difficultés d'accès. Une tournée bien préparée évite les détours et t'aide à tenir tes engagements auprès des clients.

Anticiper les contraintes :
Vérifie les informations utiles à la tournée, comme les créneaux de livraison, les rues piétonnes, les restrictions de circulation et les possibilités de stationnement. Prévois une marge de temps, car un embouteillage ou une adresse difficile à trouver peut retarder plusieurs livraisons.

Tu peux utiliser un plan ou un outil numérique, mais ne suis pas l'itinéraire automatiquement si tu constates qu'il est inadapté au véhicule. En stage, j'ai appris qu'un détour de quelques minutes vaut mieux qu'une manœuvre risquée dans une rue étroite.

Exemple d'organisation de tournée :
Tu dois effectuer 5 livraisons dans un même secteur, entre 9 h et 12 h. Tu regroupes d'abord les 3 adresses du nord, puis les 2 du sud, en gardant 15 minutes de marge pour le stationnement. Le livrable attendu est une feuille de tournée avec l'ordre des étapes, les horaires prévus et les consignes d'accès.

Représentation visuelle



Répartition des charges pour assurer la sécurité en circulation

2. Répartir et arrimer le chargement :

Charger selon l'ordre des livraisons :
Place les marchandises destinées à la dernière livraison au fond du véhicule, puis celles qui doivent être remises en premier près des portes. Cette organisation limite les manipulations sur la route et réduit le risque de déplacer ou d'abîmer d'autres colis pendant un arrêt.

Répartir et immobiliser la charge :
Répartis les charges sans déséquilibrer le véhicule. Place les éléments lourds vers le bas et utilise les points d'arrimage, les sangles ou les dispositifs de calage adaptés pour empêcher les marchandises de bouger. Vérifie que rien ne gêne les portes, la visibilité ou l'accès à la cabine.

La Sécurité routière rappelle qu'un chargement mal réparti ou mal arrimé peut nuire à la tenue de route et au freinage. Avant le départ, vérifie aussi le poids autorisé du véhicule et l'état des accessoires d'arrimage.

À vérifier	Ce que tu fais
Ordre des colis	Tu places les premiers à livrer près des portes.
Stabilité	Tu cales les espaces et tu arrimes la charge.
Poids	Tu vérifies les limites indiquées pour le véhicule.
Accès	Tu gardes les portes et la cabine dégagées.

Exemple de chargement sécurisé :
Pour une tournée de 8 colis répartis sur 4 arrêts, tu charges d'abord les 2 colis du dernier arrêt au fond. Tu places les colis du premier arrêt près des portes, puis tu immobilises l'ensemble avec des sangles et des cales. Le livrable attendu est un chargement rangé selon l'ordre de livraison, arrimé et prêt au contrôle avant départ.

3. Contrôler le départ et suivre la tournée :

Faire un dernier contrôle :
Avant de prendre la route, vérifie que les portes ferment correctement, que les sangles tiennent et qu'aucun objet ne peut rouler ou tomber. Assure-toi aussi que le chargement ne gêne pas ta visibilité. Si quelque chose te semble instable, arrête-toi et demande de l'aide.

Suivre l'ordre et réagir aux imprévus :
À chaque arrêt, consulte la prochaine étape et adapte ton trajet si une rue est barrée ou si le stationnement est impossible. Préviens ton responsable en cas de retard important ou

de difficulté. Note les changements nécessaires pour garder une trace claire de la tournée.

Sur le terrain, une erreur fréquente consiste à retirer une sangle puis à oublier de la remettre après une livraison. Prends l'habitude de refaire un rapide contrôle du chargement avant de repartir, surtout si tu as déplacé des colis.

Check-list avant le départ :

- Tu as l'ordre des livraisons et les horaires prévus.
- Tu as anticipé les accès difficiles et le stationnement.
- Tu as placé les colis selon les étapes de la tournée.
- Tu as réparti et arrimé la charge, puis vérifié les portes.
- Tu as vérifié le poids autorisé et gardé ta visibilité dégagée.

Ce qu'il faut retenir

Prépare ta tournée en organisant les étapes selon les distances, les horaires et les contraintes d'accès. Un **itinéraire bien planifié** limite les détours et les retards.

- Anticipe le stationnement, les restrictions et les imprévus, avec une marge de temps.
- Charge les colis selon l'ordre des livraisons et répartis les charges lourdes en bas.
- Utilise des sangles et des cales pour garantir un **arrimage sécurisé**, sans dépasser le poids autorisé.
- Avant chaque départ, vérifie les portes, la stabilité du chargement et ta visibilité.

Adapte ton trajet si nécessaire, signale les difficultés importantes et contrôle à nouveau le chargement après chaque arrêt. La sécurité et le suivi rigoureux de la tournée sont essentiels.

Chapitre 4 : Livrer, collecter et réaliser les services prévus

1. Organiser ta tournée et l'accueil :

Avant le départ :
Repère l'ordre des adresses, les horaires annoncés et les consignes propres à chaque client. Garde à portée de main les documents utiles, comme le bon de livraison ou la fiche de collecte, pour éviter les oublis sur place.

Sur le terrain :
Préviens le client si un retard important est confirmé par ton responsable. À l'arrivée, présente-toi, vérifie le nom du destinataire et explique simplement ce que tu viens livrer, collecter ou réaliser.

Exemple de tournée :
Tu as 4 livraisons entre 9 h et 12 h. Tu consultes les créneaux, puis tu organises ton parcours pour arriver chez le premier client à 9 h. Tu notes les horaires réels sur ta feuille de tournée.

2. Remettre les produits et réaliser le service :

La remise au client :
À la livraison, vérifie l'identité de la personne qui réceptionne et suis les consignes de remise. Fais confirmer la réception sur le document ou l'outil prévu. Cette trace permet de prouver que la livraison a bien été effectuée.

Les services prévus :
Applique les consignes liées au service demandé, comme déposer un colis à l'endroit convenu, reprendre un contenant ou faire signer un document. Explique au client ce que tu as réalisé et demande-lui de vérifier le résultat si nécessaire.

Exemple de livraison avec service :
Une cliente attend 2 colis et la reprise d'un emballage réutilisable. Tu lui remets les colis, récupères l'emballage prévu et fais confirmer les 2 opérations. Le justificatif indique la livraison et la collecte.

3. Collecter et assurer le suivi :

La collecte :
Pour une collecte, confirme ce qui doit être repris, à quelle adresse et selon quelles consignes. Enregistre la prise en charge sur le support prévu. Ne repars pas sans vérifier que la collecte correspond bien à la demande du client.

La traçabilité et le livrable :

À chaque étape, renseigne les informations demandées, comme l'heure de passage, le résultat et la signature lorsqu'elle est requise. Le livrable attendu est une preuve de livraison ou de collecte complète, lisible et transmise selon la procédure.

Mini cas concret :
Lors d'une tournée de 6 clients, tu livres 5 commandes et collectes 3 contenants réutilisables. Tu fais confirmer chaque opération, puis tu remets ta feuille de tournée complétée au responsable. Le résultat attendu est un suivi indiquant les 8 opérations réalisées et leurs justificatifs.

Ta check-list de terrain :

À vérifier	Action à effectuer
Adresse et créneau	Confirme le lieu et l'horaire avant le passage.
Destinataire	Vérifie à qui tu remets ou demandes la collecte.
Service demandé	Réalise uniquement les opérations prévues dans la consigne.
Confirmation	Fais enregistrer la réception ou la collecte sur le support adapté.
Fin de tournée	Transmets les justificatifs et complète le suivi demandé.

Ce qu'il faut retenir

Prépare ta tournée en vérifiant les adresses, les horaires, les consignes et les documents nécessaires.

- Présente-toi, vérifie le destinataire et réalise les **services prévus**.
- Confirme chaque livraison ou collecte avec le support adapté.
- Note les horaires et résultats, puis transmets des **justificatifs complets**.

Une **traçabilité fiable** permet de prouver chaque opération et d'assurer un suivi clair jusqu'à la fin de la tournée.

Chapitre 5 : Clore la tournée et traiter les retours de produits

1. Clore ta tournée :

Faire le bilan :
À ton retour, compare les livraisons prévues avec celles réellement effectuées. Vérifie que chaque livraison est notée comme remise, refusée, reportée ou impossible. Ce bilan permet à l'équipe de comprendre ce qui s'est passé sans devoir deviner.

Transmettre les informations utiles :
Signale rapidement les événements qui demandent un suivi : client absent, adresse inaccessible, colis refusé ou retard important. Note des faits précis, comme l'heure et le motif. Évite les commentaires personnels qui n'aident pas l'équipe à agir.

Exemple de bilan de tournée :
Tu avais 18 livraisons à effectuer. À ton retour, tu en as remis 16, une a été refusée et une n'a pas pu être livrée car le client était absent. Tu transmets ces 2 situations avec leur motif.

2. Traiter les retours de produits :

Identifier le motif du retour :
Un produit peut revenir parce que le client le refuse, parce qu'il est endommagé ou parce qu'une erreur empêche sa remise. Note le motif exact et associe-le au bon de livraison ou au document prévu par ton entreprise.

Enregistrer et orienter le retour :
Compte les produits retournés et vérifie que leur quantité correspond aux documents. Suis ensuite la procédure de ton entreprise pour les remettre au service concerné. Ne décide pas seul de leur remise en stock ou de leur élimination.

Exemple de retour refusé :
Un client refuse 2 cartons sur une livraison de 8. Tu inscris le refus et son motif, tu fais constater les 2 cartons selon la procédure, puis tu les remets au service chargé des retours avec les documents associés.

3. Vérifier les documents et les retours :

Suivre une check-list de fin de tournée :
Cette vérification évite les oublis au moment de transmettre les informations. Prends quelques minutes pour contrôler chaque point avant de quitter ton poste. Si une donnée manque, demande la consigne à la personne responsable.

À vérifier	Action attendue

Livraisons	Indiquer le résultat de chaque remise
Retours	Noter le motif et la quantité
Documents	Joindre les pièces prévues par l'entreprise
Transmission	Informer le service ou le responsable concerné

Mini cas pratique et livrable attendu :
Après une tournée de 20 livraisons, tu constates 18 remises, 1 refus de 2 colis et 1 client absent. Tu enregistres les 2 situations, comptes les colis revenus et transmets le bilan. Livrable attendu : une fiche de tournée complétée et un retour identifié avec son motif et sa quantité.

Astuce de terrain :
Avant de transmettre tes documents, relis les motifs et les quantités une dernière fois. Une erreur fréquente est de noter le nombre de retours sans préciser à quelle livraison ils correspondent. Une information complète facilite le suivi par l'équipe.

Ce qu'il faut retenir

À la fin de ta tournée, établis un bilan précis et transmets les informations utiles à l'équipe.

- Indique le résultat de chaque livraison et le motif des incidents.
- Pour chaque retour, note le **motif exact**, la quantité et la livraison concernée.
- Vérifie les documents et remets les produits au service prévu, selon la procédure.

Relis ta fiche avant de la transmettre : des informations complètes facilitent le suivi et évitent les erreurs de traitement.

Conduite professionnelle d'un moyen de transport

Présentation de la matière :
Dans le CAP OSRCL, tu apprends à conduire, contrôler ton véhicule et repérer les anomalies pour **livrer en sécurité**.

L'épreuve associée, de **coefficient 2**, comprend la conduite de catégorie B et une évaluation professionnelle pratique et écrite, limitée à 60 minutes en ponctuel.

Tu passes le CCF en dernière année ou l'examen ponctuel suivant ton statut. La conduite comporte aussi des questions orales.

Conseil :
Je te conseille de consacrer **15 minutes régulières** aux révisions du code et aux contrôles du véhicule. Prépare une fiche personnelle avec les vérifications à effectuer avant chaque départ. En entraînement encadré, explique tes gestes à voix haute pour clarifier ton raisonnement.

Demande à travailler un cas concret, comme un pneu sous-gonflé. Entraîne-toi aussi aux calculs de chargement. Si tu hésites, reprends calmement la méthode avec ton enseignant, sans chercher à aller trop vite.

Table des matières

Chapitre 1 : Contrôler le véhicule et ses documents de bord ..... Aller
1. Vérifier le véhicule avant le départ ..... Aller
2. Contrôler les documents de bord ..... Aller
Chapitre 2 : Comprendre les organes et l'entretien du véhicule ..... Aller
1. Repérer les principaux organes ..... Aller
2. Entretenir le véhicule au quotidien ..... Aller
3. Réagir aux anomalies et les signaler ..... Aller
Chapitre 3 : Conduire en catégorie B et pratiquer l'écoconduite ..... Aller
1. Préparer et conduire un véhicule de catégorie b ..... Aller
2. Adopter l'écoconduite au quotidien ..... Aller
Chapitre 4 : Manœuvrer en sécurité ..... Aller
1. Préparer ta manœuvre ..... Aller
2. Manœuvrer sans prendre de risque ..... Aller
3. Prévenir les collisions ..... Aller
Chapitre 5 : Réagir aux pannes et aux accidents ..... Aller
1. Réagir à une panne ..... Aller

2. Réagir à un accident ..... Aller

Chapitre 1 : Contrôler le véhicule et ses documents de bord

1. Vérifier le véhicule avant le départ :

Pourquoi faire ce contrôle ?
Avant une tournée, prends quelques minutes pour vérifier le véhicule. Tu repères ainsi un problème avant de prendre la route, plutôt que de le découvrir en pleine livraison. Avec l'habitude, ce contrôle devient un réflexe et rassure aussi ton équipe.

Les points à regarder :
Fais le tour du véhicule, puis contrôle l'habitacle et les commandes. Si tu remarques une anomalie, préviens ton responsable avant de partir. Ne tente pas de réparer toi-même un élément que tu ne connais pas.

- Observe les pneus : ils ne doivent pas être dégonflés, déchirés ou très usés.
- Teste les feux, les clignotants, les feux stop et les essuie-glaces.
- Vérifie les niveaux visibles selon les consignes de l'entreprise, ainsi que l'absence de fuite sous le véhicule.
- Assure-toi que le pare-brise, les rétroviseurs et les plaques sont propres et lisibles.
- Vérifie que le gilet de haute visibilité et le triangle sont présents et accessibles. En cas d'immobilisation dangereuse, le Code de la route prévoit l'usage des feux de détresse et du triangle, lorsque son installation ne te met pas en danger.

Ta check-list de départ :
Garde cet ordre simple : il t'aide à ne rien oublier, surtout quand plusieurs véhicules sont garés au dépôt. Note toute anomalie sur le support prévu par ton entreprise, même si elle te semble mineure.

Étape	Action	À signaler
1	Faire le tour du véhicule	Choc, fuite ou pneu abîmé
2	Tester les feux et les commandes	Feu éteint ou voyant inhabituel
3	Vérifier la visibilité	Pare-brise ou rétroviseur gêné
4	Repérer l'équipement de sécurité	Gilet ou triangle manquant

Exemple de contrôle avant une tournée :
À 7 h 30, tu repères un clignotant arrière qui ne fonctionne pas. Tu le signales au responsable et tu attends ses consignes au lieu de partir. Le résultat attendu est une anomalie déclarée et une décision prise avant le départ. Le livrable est la fiche de contrôle complétée, avec l'heure et le défaut constaté.

2. Contrôler les documents de bord :

Les documents utiles :
Avant de conduire, vérifie que tu as le permis correspondant au véhicule et que le certificat d'immatriculation correspond bien au véhicule utilisé. Si tu tractes une remorque, vérifie aussi les documents qui la concernent. Les consignes de l'entreprise précisent où les documents sont rangés.

Assurance et contrôle technique :
L'entreprise doit s'assurer que le véhicule peut circuler et que les échéances applicables sont suivies. Depuis le 1er avril 2024, pour les véhicules immatriculés, la preuve d'assurance est vérifiée dans le fichier des véhicules assurés. Un mémo ou une attestation temporaire peut toutefois être utile selon la situation.

Repère la date du contrôle technique lorsqu'il s'applique au véhicule et suis la procédure de ton entreprise pour vérifier qu'il est à jour. Ne confonds pas les documents du véhicule avec tes propres justificatifs. En cas de doute, demande confirmation avant de partir.

Réagir en cas de document manquant :
Ne prends pas l'initiative de partir si un document nécessaire semble absent, si une date est dépassée ou si les informations ne correspondent pas. Préviens ton responsable, explique ce que tu as constaté et attends une consigne claire.

- Vérifie le numéro d'immatriculation et l'identification du véhicule.
- Range les documents à leur emplacement habituel après vérification.
- Signale immédiatement un document absent, illisible ou incohérent.

En cas de contrôle routier, les documents exigibles dépendent de la situation et du véhicule. Les règles officielles prévoient notamment la présentation du certificat d'immatriculation, ainsi que de certains justificatifs ou équipements selon le cas. Suis les consignes de ton entreprise et garde les documents accessibles.

Exemple de vérification des documents :
À 8 h, tu prends une camionnette pour une tournée de 12 colis. Tu compares l'immatriculation du véhicule avec le certificat, vérifies que ton permis convient et signales au responsable que tu ne trouves pas le document d'assurance temporaire attendu. Le livrable est une anomalie transmise avant le départ, avec le véhicule concerné et l'heure.

Ce qu'il faut retenir

Avant chaque tournée, contrôle le véhicule et ses documents pour repérer tout problème avant de prendre la route.

- Inspecte les pneus, les feux, les commandes, les niveaux, les fuites et la visibilité.
- Vérifie la présence du **gilet et du triangle**, puis signale toute anomalie à ton responsable.
- Assure-toi que ton permis correspond au véhicule et que les documents sont présents, lisibles et cohérents.
- En cas de doute ou de document manquant, **attends une consigne claire** avant de partir.

Note les défauts selon la procédure de ton entreprise. Un contrôle régulier contribue à ta **sécurité sur la route** et évite les mauvaises surprises pendant les livraisons.

Chapitre 2 : Comprendre les organes et l'entretien du véhicule

1. Repérer les principaux organes :

Le moteur et la transmission :
Le moteur fournit l'énergie nécessaire au déplacement. La transmission la transmet aux roues. Selon le véhicule, tu peux conduire un modèle thermique, hybride ou électrique. Dans tous les cas, repérer les alertes du tableau de bord t'aide à réagir sans attendre.

Le freinage, la direction et la suspension :
Les freins ralentissent et arrêtent le véhicule. La direction te permet de choisir ta trajectoire, tandis que la suspension contribue à la tenue de route et au confort. Si le véhicule tire d'un côté ou vibre, signale-le à la personne responsable.

Représentation visuelle



Vérification des niveaux pour garantir la sécurité du véhicule

Les pneus, les feux et la visibilité :
Les pneus assurent le contact avec la route. Les feux permettent de voir et d'être vu. Le pare-brise, les rétroviseurs et les essuie-glaces t'aident à garder une bonne visibilité. Ces éléments sont importants pour livrer en sécurité, surtout sous la pluie ou de nuit.

Élément	À quoi il sert	Ce que tu peux repérer
Freins	Ralentir et arrêter le véhicule	Bruit inhabituel ou pédale anormale
Pneus	Adhérer à la route	Usure, coupure ou pression insuffisante

Feux	Éclairer et signaler tes manœuvres	Ampoule éteinte ou feu cassé
Essuie-glaces	Garder le pare-brise visible	Balais usés ou lave-glace vide

Exemple de contrôle à la prise de poste :
Avant une tournée de 12 livraisons, tu remarques qu'un feu arrière ne fonctionne pas. Tu préviens ton responsable et tu suis la procédure de l'entreprise avant le départ, au lieu de partir en espérant que personne ne le remarque.

2. Entretenir le véhicule au quotidien :

Les vérifications avant le départ :
Fais un tour du véhicule et vérifie les pneus, les feux, les vitres et l'absence de fuite visible. Regarde aussi les voyants du tableau de bord après le démarrage. En stage, j'ai appris qu'un contrôle rapide évite parfois une panne au milieu de la tournée.

Les niveaux et la pression :
Vérifie les niveaux selon les consignes de l'entreprise et le manuel du véhicule. Pour mesurer la pression des pneus, suis la valeur recommandée par le constructeur, généralement indiquée sur le véhicule ou dans sa notice. Ne vérifie pas le liquide de refroidissement lorsque le moteur est chaud.

La checklist de terrain :

- Inspecte les pneus et repère toute coupure ou déformation.
- Teste les feux, les clignotants et les feux stop.
- Vérifie le pare-brise, les rétroviseurs et les essuie-glaces.
- Repère les voyants inhabituels et les traces de fuite.
- Note toute anomalie et préviens la personne responsable avant de partir.

La Sécurité routière recommande notamment de contrôler l'état des pneus, l'éclairage et les niveaux du véhicule. Le contrôle technique ne remplace pas l'entretien régulier, le véhicule doit rester en bon état de marche.

Astuce de terrain :
Garde une fiche de contrôle dans le véhicule ou utilise l'outil prévu par ton entreprise. Note l'heure, le kilométrage et l'anomalie constatée. Une trace écrite évite les oublis lors du changement d'équipe et facilite le suivi de l'entretien.

3. Réagir aux anomalies et les signaler :

Reconnaître une alerte :

Un voyant rouge, une odeur de brûlé, un bruit inhabituel ou une perte de freinage peuvent signaler un problème sérieux. Garde ton calme, arrête-toi dans un endroit sûr si nécessaire et applique les consignes de l'entreprise. Ne tente pas une réparation si tu n'es pas formé.

Transmettre une information utile :
Pour signaler un problème, décris ce que tu as observé sans poser de diagnostic. Indique le véhicule, le kilométrage, le moment et les circonstances. Cette précision aide le responsable ou le garage à comprendre la situation et à décider si le véhicule peut repartir.

Mini-cas concret :
Au départ d'une tournée de 8 livraisons, tu vois un voyant rouge et observes une flaque sous le véhicule. Tu ne pars pas. Tu sécurises la zone, préviens ton responsable et transmets le kilométrage, l'heure et tes observations. Le véhicule est contrôlé avant toute reprise.

Livrable attendu : une fiche d'anomalie datée, avec l'identification du véhicule, le kilométrage et une description factuelle. Le chiffre de 8 livraisons sert ici à situer le cas, il ne correspond pas à une durée réglementaire ni à une consigne générale.

Ce qu'il faut retenir

Repère les organes essentiels du véhicule et effectue un contrôle régulier pour livrer en sécurité.

- Vérifie les **pneus et les feux**, les vitres, les essuie-glaces, les voyants et les fuites avant le départ.
- Contrôle les niveaux et la pression en suivant le manuel et les consignes de l'entreprise.
- Face à une alerte sérieuse, arrête-toi dans un lieu sûr et préviens la personne responsable.
- Décris l'anomalie de façon factuelle, avec le véhicule, le kilométrage et les circonstances.

Note tes observations sur une fiche ou l'outil prévu. Ne tente pas de réparation sans formation et ne repars pas si le véhicule présente un risque.

Chapitre 3 : Conduire en catégorie B et pratiquer l'écoconduite

1. Préparer et conduire un véhicule de catégorie b :

Ce que permet la catégorie b :
La catégorie B autorise notamment la conduite d'une voiture ou d'une camionnette destinée au transport de personnes ou de marchandises, dans les limites prévues pour cette catégorie. Avant une livraison, vérifie toujours le permis nécessaire et les caractéristiques du véhicule.

Les contrôles avant le départ :
Prends quelques minutes pour faire le tour du véhicule. Vérifie les pneus, les feux, les rétroviseurs, le carburant ou l'autonomie, ainsi que la propreté du pare-brise. Règle ton siège et attache ta ceinture avant de démarrer.

- Vérifie que le chargement est stable et ne gêne pas ta visibilité.
- Repère ton itinéraire et les conditions de circulation.
- Range ton téléphone, puis règle ton GPS avant de partir.

Une conduite sûre et professionnelle :
Au volant, garde tes distances et observe loin devant pour anticiper les ralentissements. Adapte ton allure à la météo, à la circulation et à la charge. Ne manipule jamais ton téléphone en conduisant. Une livraison réussie ne justifie pas de prendre un risque.

Exemple de départ en tournée :
Tu dois livrer 8 colis avec une camionnette. Tu vérifies les pneus et les feux, places les colis pour éviter qu'ils bougent, puis programmes les 6 premières adresses à l'arrêt. Ton livrable attendu est une tournée chargée, sécurisée et prête à partir.

À contrôler	Action avant de partir
Pneus et feux	Vérifie leur état et leur fonctionnement.
Chargement	Répartis les colis et bloque ceux qui peuvent bouger.
Poste de conduite	Règle le siège, les rétroviseurs et la ceinture.
Itinéraire	Prépare le GPS et vérifie les premières adresses.
Attention	Range ton téléphone et pars reposé.

2. Adopter l'écoconduite au quotidien :

Des gestes simples :
L'écoconduite consiste à conduire de façon souple et prévoyante. Accélère progressivement, passe les rapports sans faire monter inutilement le moteur dans les

tours et ralentis en anticipant. Ces gestes limitent les à-coups, l'usure et la consommation.

Éviter les dépenses inutiles :
Évite de laisser tourner le moteur pendant une longue attente lorsque tu peux l'arrêter sans danger. Retire les objets inutiles du véhicule et vérifie régulièrement la pression des pneus selon les indications du constructeur. Une camionnette trop chargée consomme davantage.

Mesurer les progrès :
Pour comparer 2 trajets, note la distance, la durée et la consommation affichée, en tenant compte du trafic et de la météo. Ne cherche pas à battre un record de temps. La priorité reste la sécurité, puis la régularité de conduite.

Exemple d'écoconduite sur une tournée :
Pour une tournée de 30 kilomètres avec 8 arrêts, tu gardes une allure régulière et lèves le pied tôt à l'approche des feux. À la fin, tu notes la consommation et le temps. Ton livrable attendu est une fiche de suivi indiquant la distance, la durée, la consommation et 1 amélioration possible.

Ce qu'il faut retenir

Avant une tournée, prépare ton véhicule et ton itinéraire pour partir dans de bonnes conditions. Adopte une conduite sûre et prévoyante.

- Vérifie les pneus, les feux, le chargement et ton poste de conduite. Programme le GPS et range ton téléphone avant de démarrer.
- Garde tes distances et adapte ton allure à la météo, au trafic et à la charge.
- Pratique une **conduite souple et prévoyante** : accélère progressivement, anticipe les ralentissements et évite les arrêts moteur inutiles.
- Note la distance, la durée et la consommation pour suivre tes progrès.

La sécurité reste prioritaire : l'écoconduite vise à réduire la consommation et l'usure sans prendre de risques.

Chapitre 4 : Manœuvrer en sécurité

1. Préparer ta manœuvre :

Repérer les risques :
Avant de bouger le véhicule, prends quelques secondes pour observer. Repère les piétons, les autres véhicules, les obstacles bas et les endroits que tu ne vois pas dans les rétroviseurs. Une manœuvre bien préparée évite souvent un choc.

Organiser l'espace :
Vérifie que ton chargement est stable et que rien ne gêne ta visibilité. Si possible, choisis un emplacement dégagé et limite les marches arrière. Si tu ne vois pas assez bien, arrête-toi et demande à une personne de te guider.

Les vérifications avant de partir :

- Règle ton siège et tes rétroviseurs.
- Vérifie que les portes et le hayon sont fermés.
- Assure-toi que les passagers sont installés et que le chargement ne bouge pas.
- Regarde autour du véhicule avant de démarrer.

Exemple de départ en livraison :
Tu dois sortir d'une cour étroite avec 12 colis à bord. Avant de démarrer, tu vérifies les rétroviseurs, les portes et le chargement. Tu repères un piéton près du portail et tu attends qu'il soit passé avant de bouger.

2. Manœuvrer sans prendre de risque :

Avancer et reculer :
Manœuvre lentement, sans accélération brusque. Pour reculer, contrôle les rétroviseurs et tourne-toi si nécessaire pour mieux voir. Ne te fie jamais uniquement à une caméra, car elle ne montre pas toujours tous les obstacles.

Garder une zone de sécurité :
Laisse assez d'espace autour du véhicule pour éviter de toucher un mur, un poteau ou une personne. Si tu perds un élément de vue, arrête-toi. Tu peux descendre pour vérifier que le passage est libre, puis reprendre doucement.

Faire guider la manœuvre :
Quand un collègue te guide, mettez-vous d'accord sur des gestes simples avant de commencer. Garde-le dans ton champ de vision. S'il disparaît derrière le véhicule ou si tu ne comprends plus ses indications, immobilise-toi immédiatement.

Exemple de stationnement :

Tu dois reculer dans une place de livraison bordée par un mur. Tu avances au pas, tu contrôles les côtés et tu t'arrêtes après quelques mètres pour vérifier l'espace. Un collègue reste visible à distance et te fait signe de stopper avant le mur.

Repères pratiques :

Situation	Réflexe à avoir
Un piéton passe derrière toi	Tu t'arrêtes et tu le laisses passer.
Tu ne vois plus ton guide	Tu immobilises le véhicule.
Tu hésites sur la distance	Tu t'arrêtes et tu vérifies à pied.

3. Prévenir les collisions :

Anticiper les autres usagers :
Sur la route comme sur un site de livraison, observe ce qui se passe autour de toi et garde une distance suffisante. Un cycliste peut se trouver dans un angle mort, et un piéton peut surgir entre des véhicules. Ralentis dès que la visibilité baisse.

Réagir à un danger :
Si une personne ou un obstacle apparaît, freine progressivement et arrête-toi si nécessaire. Ne cherche pas à passer de justesse. En cas de doute, mieux vaut perdre quelques secondes que risquer une collision ou blesser quelqu'un.

Mini-cas concret :
Tu livres 8 colis dans une rue étroite. Une voiture est garée près du trottoir et un cycliste arrive en sens inverse. Tu ralentis, tu gardes tes distances et tu t'arrêtes avant le passage rétréci pour le laisser passer. Tu repars seulement quand la voie est libre.

Résultat attendu : aucun contact avec les autres usagers et une livraison réalisée sans précipitation. Le livrable attendu est une fiche de manœuvre complétée, avec le lieu, le risque repéré, les vérifications effectuées et la décision prise.

Ta check-list sur le terrain :

Avant ou pendant la manœuvre	À vérifier
Avant de démarrer	Siège, rétroviseurs, portes et chargement.
Avant de reculer	Piétons, obstacles et espace disponible.
Pendant la manœuvre	Vitesse lente et contrôle régulier des alentours.
Si tu as un doute	Arrêt, vérification et demande d'aide si besoin.

Ce qu'il faut retenir

Avant de manœuvrer, prépare ton véhicule et repère les risques autour de toi.

- Vérifie les rétroviseurs, les portes, le chargement et la présence de piétons ou d'obstacles.
- Avance et recule **à vitesse lente**, sans te fier uniquement à la caméra.
- Garde une **zone de sécurité** et arrête-toi si tu perds de vue ton guide ou si tu as un doute.
- Anticipe les autres usagers et laisse-leur le passage plutôt que de forcer.

En cas d'incertitude, immobilise le véhicule et vérifie la situation avant de reprendre. La prudence évite les collisions et protège tout le monde.

Chapitre 5 : Réagir aux pannes et aux accidents

1. Réagir à une panne :

Mettre les personnes en sécurité :
Une panne peut arriver pendant une tournée, même si le véhicule a été vérifié. Ralentis sans geste brusque, allume les feux de détresse et arrête-toi dans un endroit sûr, si possible hors de la chaussée.

Avant de sortir, enfile ton gilet de haute visibilité. Si tu es sur une autoroute, sors du côté opposé à la circulation et mets-toi derrière la glissière de sécurité. Ne tente pas de réparer le véhicule au bord d'une voie rapide.

Prévenir et transmettre les bonnes informations :
Appelle ton responsable ou le service d'assistance prévu par l'entreprise. Indique la route, le sens de circulation, le point kilométrique ou la sortie la plus proche, le problème observé et l'état des personnes.

Sur une route, place le triangle à environ 30 mètres du véhicule seulement si tu peux le faire sans te mettre en danger. Sur autoroute, ne pars pas à pied poser le triangle si la circulation rend cela dangereux.

Les réflexes à garder en tête :

Situation	Réflexe utile
Panne en ville	Gare-toi dès que possible sans bloquer la circulation.
Panne sur autoroute	Mets-toi derrière la glissière et appelle l'assistance.
Chargement déplacé	Ne retourne pas sur la chaussée pour le récupérer.
Retard de livraison	Préviens ton responsable pour qu'il informe le client.

Exemple de panne pendant une tournée :
À 10 h 15, ton véhicule tombe en panne à 2 kilomètres d'une sortie d'autoroute. Tu te mets derrière la glissière, tu appelles l'assistance et ton responsable, puis tu donnes la sortie, le sens de circulation et le numéro d'immatriculation. Le livrable attendu est un signalement clair avec l'heure, le lieu et la solution prévue pour les livraisons.

2. Réagir à un accident :

Suivre l'ordre protéger, alerter, secourir :
En cas d'accident, commence par éviter un autre choc. Arrête ton véhicule sans créer de danger, allume les feux de détresse et repère les risques, comme la circulation, un incendie ou du carburant répandu.

Appelle le 112 en cas d'urgence ou de blessés. Donne l'endroit précis, le nombre de véhicules, le nombre de personnes concernées et les dangers visibles. Réponds aux questions et ne raccroche pas avant que l'opérateur te le dise.

Aider sans aggraver la situation :
Ne déplace pas une personne blessée, sauf danger immédiat, par exemple un véhicule en feu. Parle-lui calmement, rassure-la et suis les consignes des secours. Si tu n'es pas formé, évite les gestes de secours que tu ne maîtrises pas.

Quand la situation est prise en charge, préviens ton responsable. Note les faits utiles, comme l'heure, le lieu et les dégâts visibles. Reste factuel et ne reconnais pas une responsabilité à la place des personnes chargées du dossier.

Checklist avant de repartir :

- Vérifie que tu es en sécurité et que les secours ont été appelés.
- Transmets l'adresse précise ou le point kilométrique.
- Informe ton responsable dès que tu peux le faire sans danger.
- Note l'heure, les véhicules concernés et les dégâts visibles.
- Attends les consignes avant de reprendre ta tournée.

Exemple de mini-cas après un accrochage :
À 14 h 20, lors d'une livraison, un véhicule heurte légèrement un autre véhicule sur un parking. Tu vérifies qu'il n'y a pas de blessé, sécurises l'endroit si possible, puis préviens ton responsable. Tu notes l'heure, le lieu et les dégâts, sans déplacer les véhicules si cela n'est pas nécessaire à la sécurité. Le livrable attendu est un compte rendu factuel transmis dans les 15 minutes, avec les informations disponibles.

Ce qu'il faut retenir

En cas de panne ou d'accident, ta priorité est de protéger les personnes et d'éviter tout danger supplémentaire.

- Pour une panne, arrête-toi en lieu sûr, mets ton gilet et appelle l'assistance ainsi que ton responsable.
- Sur autoroute, reste derrière la glissière et ne tente pas de réparation au bord de la voie.
- Après un accident, suis l'ordre **protéger, alerter, secourir** et appelle le 112 si nécessaire.
- Transmets des **informations précises** sur le lieu, les personnes et les dégâts, sans déplacer un blessé sauf danger immédiat.

Attends les consignes avant de reprendre ta tournée et reste factuel dans ton compte rendu.

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.