Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAPA OIA, veuillez visiter :
capaoia.fr/annales-sujets-et-corriges

capa-oia — Communication et environnement social — Sujet blanc

Entraînement original · aucune session d’examen

Code sujet **Code pédagogique prepa-capa-oia-ucg3---communication-et-environnement-social-e222d0d7**

Durée indicative : 120 min

Proposition de corrigé pédagogique • FormaV

Sujet blanc original FormaV. Contexte, entreprises, documents techniques et données de travail fictifs à visée pédagogique. Ce document ne constitue ni une annale de session ni un sujet ou corrigé officiel. Les attendus d’une réalisation pratique décrivent une démarche et des critères de contrôle ; ils ne remplacent pas une prestation en atelier.

Se repérer dans le corrigé

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Transmettre un écart sans accuser
7 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Prendre sa place dans un collectif
8 réponses • PDF source, p. 2, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

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

Étude 1

15.0 points

Étude professionnelle 1 — Transmettre un écart sans accuser

Question 1.1.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> À partir de D2, indiquez le fait directement observé par Lina à 10 h 12, sans ajouter d'explication sur l'origine du carton.

Je rapporte seulement les éléments observés par Lina à 10 h 12 : l'emplacement du carton, la mention qu'il porte et le nom du produit indiqué sur l'ordre affiché pour le lot. Je n'attribue pas l'origine du carton à quelqu'un.

RÉPONSE À RETENIR

À 10 h 12, Lina voit près du poste un carton d'étiquettes portant la mention « Tartinade courgette », alors que l'ordre affiché pour le lot CV-241 indique « Tartinade poivron ».

Question 1.2.

PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Relevez deux éléments que Lina ne sait pas à 10 h 12 et qu'elle ne doit donc pas présenter comme des faits établis.

D2 précise deux informations que Lina ne connaît pas. Elle ne les présente donc pas comme des faits établis : elle n'a pas vu qui a apporté le carton et elle ne sait pas si une étiquette a déjà été utilisée.

RÉPONSE À RETENIR

- Lina ne sait pas qui a apporté le carton près du poste.
- Elle ne sait pas si une étiquette de ce carton a déjà été utilisée.

Question 1.3.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Réécrivez la phrase adressée par Lina à Samir à 10 h 14 de façon factuelle et respectueuse, en conservant l'information utile.

La reformulation retire l'accusation et la supposition de la phrase initiale, tout en conservant l'information utile. Elle respecte aussi la chronologie : à 10 h 14, Lina ne sait pas encore si une étiquette a été utilisée et n'a pas encore informé Nadia.

RÉPONSE À RETENIR

« Samir, le carton près du poste porte la mention “Tartinade courgette”, alors que l'ordre du lot CV-241 indique “Tartinade poivron”. Je ne sais pas si une étiquette a été utilisée ni qui a apporté le carton ; je vais demander à Nadia de faire vérifier le point avec le service qualité. »

Question 1.4.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Choisissez, parmi les canaux décrits dans D1, celui qui convient à Nadia pour joindre Joël à 10 h 20. Justifiez votre choix par une information précise de D2.

Le canal indiqué dans D1 pour joindre Joël si le point ne peut attendre est le téléphone interne. D2 confirme précisément que Nadia a téléphoné à Joël à 10 h 20. Le document ne dit pas explicitement que la situation ne pouvait pas attendre la relève ; il établit toutefois le canal effectivement utilisé et le contact avec le service qualité.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le canal à choisir est le téléphone interne : D2 indique que Nadia a téléphoné à Joël à 10 h 20.

Question 1.5.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Rédigez l'entrée que Lina pourrait inscrire au tableau de relève. Incluez l'heure de l'observation, le lot, le fait constaté, l'action ou le contact déjà réalisé et le point restant à vérifier. N'attribuez pas l'écart à une personne.

Pour que la relève soit compréhensible, je donne l'heure, le lot, l'emplacement et les deux mentions constatées. J'indique ensuite les contacts déjà réalisés et ce qui reste à vérifier, sans attribuer l'écart à une personne ni conclure qu'une étiquette a été utilisée.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> **Tableau de relève — mardi :** À 10 h 12, près du poste du lot CV-241, un carton d'étiquettes portant la mention « Tartinade courgette » a été observé ; l'ordre affiché indique « Tartinade poivron ». Nadia a été informée et a contacté Joël du service qualité à 10 h 20. Point à vérifier avec le service qualité : si une étiquette a été utilisée. L'origine du carton n'est pas connue.

Question 1.6.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> Expliquez en une ou deux phrases pourquoi la formulation initiale de Lina sur Samir n'est pas adaptée à la transmission professionnelle décrite dans D1.

La formulation accuse Samir et lui attribue un manque d'attention, alors que Lina ne sait pas qui a apporté le carton. Elle transforme ainsi une observation en accusation au lieu de distinguer les faits de ce qui reste à vérifier.

> **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Cette formulation n'est pas adaptée parce qu'elle accuse Samir sans élément permettant d'établir qu'il est à l'origine du carton. Elle ne respecte donc pas la consigne de transmettre les faits observés sans accusation.

Question 1.7.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 3, PDF source, p. 6

> D'après D1 et D2, identifiez la personne à prévenir pour la vérification liée au lot et le support qui conserve une trace de l'événement du poste.

D1 désigne Joël du service qualité et Nadia pour une vérification liée à un produit ou à un document de lot. D2 précise que Nadia a déjà contacté Joël. Pour conserver une trace de l'événement du poste, D1 désigne le cahier de suivi ; le tableau de relève sert à transmettre l'information à l'équipe suivante.

RÉPONSE À RETENIR

Les personnes à prévenir pour la vérification sont Joël du service qualité et Nadia, responsable d’équipe. Le support de trace de l’événement du poste est le cahier de suivi.

Étude 2

15.0 points

Étude professionnelle 2 — Prendre sa place dans un collectif

Question 2.1.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> À partir de D3, nommez le rôle d'Éric auprès de Maëlle et le rôle de Nadia dans l'organisation de l'équipe.

D3 indique qu'Éric est le référent de Maëlle pendant ses premiers jours et qu'il l'accompagne en lui présentant les rôles et les supports de communication. Nadia est responsable d'équipe : elle organise le travail et anime l'échange collectif décrit dans le document.

RÉPONSE À RETENIR

Éric accompagne Maëlle comme opérateur référent. Nadia organise le travail de l'équipe et anime l'échange d'équipe.

Question 2.2.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Expliquez, en vous appuyant sur D3, pourquoi l'heure est utile dans une transmission à l'équipe suivante.

L'heure aide l'équipe suivante à replacer l'événement dans la chronologie et à retrouver les personnes à informer, comme l'explique Éric dans D3. Elle rend donc la transmission plus précise et plus facile à suivre.

RÉPONSE À RETENIR

L'heure permet à l'équipe suivante de situer l'événement dans la chronologie et de retrouver les personnes à informer.

Question 2.3.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Relevez une règle écrite et une habitude relationnelle partagée dans D3. Distinguez clairement les deux.

D3 distingue les rubriques du tableau de relève, qui constituent le cadre écrit de la transmission, des comportements relationnels attendus au cours de l'échange. Le document présente notamment l'écoute sans interruption comme une habitude relationnelle partagée.

RÉPONSE À RETENIR

Règle écrite : le tableau de relève comporte les rubriques « heure », « lot ou poste », « fait constaté », « action réalisée » et « personne informée ».
Habitude relationnelle partagée : écouter la personne jusqu'à ce qu'elle ait terminé son intervention, sans l'interrompre.

Question 2.4.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Décrivez l'effet de l'interruption de Samir sur la participation de Maëlle, en vous appuyant sur la scène de 9 h 30.

Samir coupe la parole à Maëlle et dit que l'équipe n'a pas le temps pour ces détails. Maëlle cesse alors de parler : son intervention est interrompue et sa participation est freinée. Nadia lui redonne ensuite la possibilité de terminer son exemple.

RÉPONSE À RETENIR

L’interruption conduit Maëlle à cesser de parler et limite momentanément sa participation à l’échange. Nadia rétablit ensuite sa possibilité de contribuer en lui proposant de terminer son exemple.

Question 2.5.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Proposez une phrase que Nadia pourrait adresser à Samir pour rétablir un échange respectueux tout en lui permettant d’exprimer son désaccord.

La phrase rappelle la règle d’écoute sans attaquer Samir. Elle lui permet ensuite d’expliquer ce qui lui semble difficile et d’exprimer son désaccord, conformément au cadre de l’échange décrit dans D3.

RÉPONSE À RETENIR

« Samir, laisse Maëlle terminer son exemple. Ensuite, tu pourras expliquer ce qui te semble difficile dans la proposition et poser tes questions. »

Question 2.6.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Reformulez le désaccord de Samir (« il craint d’allonger les transmissions ») sous la forme d’une question constructive qu’il pourrait poser à l’équipe.

La question exprime la préoccupation de Samir concernant la durée des transmissions, mais cherche une solution avec l’équipe plutôt que de rejeter la proposition.

RÉPONSE À RETENIR

« Comment peut-on transmettre l’heure, le poste ou le lot, le fait observé et la personne informée dans une phrase courte, sans allonger les transmissions ? »

Question 2.7.

PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Indiquez la proposition retenue par l’équipe, sa durée de test et la personne chargée du suivi.

D3 précise le contenu de la proposition retenue, la durée prévue du test et la personne qui en assure le suivi. Il s’agit d’un test décidé par l’équipe, pas d’un résultat déjà constaté.

RÉPONSE À RETENIR

L’équipe décide de tester pendant une semaine une phrase courte contenant l’heure, le poste ou le lot, le fait observé et la personne informée. Éric doit préparer la phrase modèle et la présenter à l’équipe suivante.

Question 2.8.

PDF source, p. 2, PDF source, p. 4, PDF source, p. 5, PDF source, p. 6, PDF source, p. 7

> Rédigez une courte note destinée à l’équipe suivante résumant la décision prise, sans laisser entendre que les autres supports ont été modifiés.

La note transmet la décision de l’équipe et la tâche confiée à Éric. Elle présente le test comme une action à venir et indique clairement que les autres supports ne sont pas modifiés par cette décision.

RÉPONSE À RETENIR

À l’équipe suivante — L’équipe a décidé de tester pendant une semaine une phrase courte de transmission indiquant l’heure, le poste ou le lot, le fait observé et la personne informée. Éric prépare la phrase modèle et vous la présentera. Les autres supports ne sont pas modifiés par cette décision.

Sujet : Sujet blanc original FormaV — prepa-capa-oia-ucg3---communication-et-environnement-social-e222d0d7
Supports documentaires vérifiés : https://chlorofil.fr/fileadmin/user_upload/02-diplomes/referentiels/secondaire/capa/oia/capa-oia-ref.pdf
© FormaV EI • Proposition de correction, distincte d'un corrigé officiel.

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.