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 CAP agricole OIA — UCG3 : communiquer et agir dans un collectif de travail

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.

Situation professionnelle

Entraînement écrit — situation entièrement fictive. Ce dossier porte sur la communication dans une équipe de production agroalimentaire et sur les repères d'un collectif de travail. Il s'appuie sur les capacités UCG3 : adapter son langage et son comportement aux situations de communication, et s'approprier les normes et cadres de référence d'un collectif.

Les documents décrivent l'entreprise fictive « Les Bocaux du Val », ses consignes internes de formation et des situations inventées. Ces consignes ne sont ni des prescriptions légales ou sanitaires ni des règles applicables à d'autres entreprises. Répondez uniquement à partir des documents et de votre raisonnement. Pour les messages à rédiger, respectez le destinataire et le canal indiqués. Il s'agit d'analyser et de préparer des communications écrites : ce travail ne remplace pas une situation réelle de communication orale ou une pratique professionnelle.

Durée indicative : 120 minutes. Barème total : 30 points. L'étude E1 vaut 15 points et l'étude E2 vaut 15 points. Les points de chaque question sont indiqués dans l'énoncé ; leur somme est bien de 30 points.

Document D1 — Repères de l'équipe et consignes internes du cas

Entreprise fictive : Les Bocaux du Val. L'atelier prépare et conditionne des tartinades de légumes. L'équipe du matin travaille de 6 h à 14 h. Pour cet entraînement, les postes et les règles ci-dessous sont des éléments inventés du cas. Ils servent à comprendre qui communique avec qui et dans quel but.

Personnes et rôles. Nadia est responsable d'équipe et répartit le travail. Elle reçoit les alertes qui peuvent modifier le déroulement de la production et décide avec le service qualité de la suite à donner. Éric, opérateur référent, accompagne les nouveaux salariés et leur montre comment utiliser les outils de communication de l'atelier. Lina, opératrice en formation, travaille au conditionnement. Samir, opérateur, prépare les bacs et les étiquettes. Joël, agent du service qualité, reçoit les informations lorsqu'un produit ou un document de lot doit être vérifié. La personne qui constate un fait transmet ce qu'elle a vu sans le transformer en certitude si elle ne peut pas le confirmer.

Canaux de communication utilisés dans le cas. La conversation directe sert à transmettre rapidement une information simple à une personne présente, à condition de ne pas gêner son activité. Le tableau de relève est destiné aux informations utiles à l'équipe suivante : heure, lot concerné, fait constaté, action déjà réalisée et personne informée. Le cahier de suivi est consulté par la responsable et le service qualité pour

conserver une trace des événements du poste. Le téléphone interne peut être utilisé pour joindre Nadia ou Joël si la situation ne peut attendre la relève. Une information concernant un lot ne doit pas être diffusée dans le groupe de discussion général de l'entreprise : le cas demande de choisir un canal professionnel adapté et de ne pas partager de données inutiles.

Repères relationnels convenus par l'équipe. Les échanges doivent rester respectueux, même lorsqu'une erreur ou une incompréhension est possible. On décrit les faits observés, on précise ce qui reste à vérifier et on évite les accusations. Lorsqu'on s'adresse à une personne occupée, on vérifie brièvement qu'elle peut écouter, ou on demande quand la joindre. Pour une transmission importante, le message doit être compréhensible sans connaissance implicite : nom du lot, heure, emplacement, fait observé et suite donnée. La personne qui reçoit reformule les éléments essentiels si le message est ambigu. Une consigne donnée par un collègue ne remplace pas la décision de la responsable ou du service compétent lorsqu'une vérification est nécessaire.

Cadre de la relève. À 13 h 50, l'équipe du matin dispose de dix minutes pour transmettre les informations à l'équipe d'après-midi. La relève n'est pas une réunion de recherche de faute. Elle sert à éviter la perte d'information entre équipes et à faire connaître les points qui doivent rester suivis. Les éléments privés concernant un salarié ne sont pas inscrits dans le tableau de relève ; seuls les faits utiles à l'organisation du travail y figurent. Une personne qui ne connaît pas encore une règle de l'atelier peut demander une explication à son référent ou à sa responsable. Poser une question de clarification est considéré, dans ce cas, comme une manière de participer au collectif et non comme une contestation.

Qui contacter selon le besoin

Besoin dans le cas	Interlocuteur principal	Canal indiqué
Répartition ou changement d'organisation	Nadia, responsable d'équipe	Conversation directe ou téléphone interne si urgent
Accompagnement d'une personne en formation	Éric, opérateur référent	Conversation directe
Vérification liée à un produit ou à un document de lot	Joël, service qualité, et Nadia	Téléphone interne si cela ne peut attendre
Information utile à l'équipe suivante	Équipe d'après-midi	Tableau de relève
Trace d'un événement du poste	Responsable d'équipe et service qualité	Cahier de suivi

Repères fictifs propres au cas « Les Bocaux du Val ».

Document D2 — Événement de conditionnement et premières transmissions

Situation fictive — mardi, équipe du matin. À 10 h 12, Lina remarque que le carton d'étiquettes placé près du poste porte la mention « Tartinade courgette », alors que l'ordre affiché au poste indique le lot fictif CV-241 et le produit « Tartinade poivron ». Elle n'a pas vu qui a apporté le carton. Elle ne sait pas si une étiquette a déjà été utilisée. Elle constate seulement que le carton est à proximité du poste et que les deux noms de produits sont différents.

À 10 h 14, Lina dit à Samir : « Les étiquettes ne sont pas bonnes, quelqu'un s'est trompé. » Samir répond : « Ne t'inquiète pas, on a sûrement tout vérifié. Continue, je vais regarder après. » Samir est en train de déplacer un bac et ne s'arrête pas pour consulter l'ordre de fabrication. Lina ne sait pas si elle doit suivre cette réponse. À 10 h 16, elle rejoint Nadia, qui échange avec Éric à quelques mètres. Lina commence par dire : « Samir ne fait pas attention, il laisse encore les choses au hasard. » Nadia lui demande de préciser ce qu'elle a observé. Lina décrit alors le carton, les deux noms de produits et l'heure. Nadia lui répond qu'elle va contacter Joël et qu'elle souhaite que Lina n'interprète pas l'origine de l'écart.

À 10 h 20, Nadia téléphone à Joël. Elle indique le lot CV-241, l'heure, le nom du produit prévu et le nom figurant sur le carton présent au poste. Joël demande que l'information soit conservée et que le point soit vérifié avec lui avant que l'équipe ne conclue quoi que ce soit sur l'utilisation des étiquettes. Dans cette étude, aucune décision technique de libération, de blocage ou de reprise du lot n'est demandée au candidat : l'objet est d'analyser la communication et la transmission des faits.

À 13 h 45, Lina prépare le tableau de relève. Elle écrit d'abord : « Samir a encore posé les mauvaises étiquettes. Nadia a appelé la qualité. » Éric lui rappelle le cadre de l'équipe : écrire uniquement ce qui est établi, distinguer observation et hypothèse, et préciser la suite connue. Le message doit permettre à l'équipe d'après-midi de comprendre ce qu'elle doit suivre sans accuser une personne ni conclure à la place du service qualité. La relève est prévue à 13 h 50. Nadia et Joël ont été informés ; Lina ne sait pas encore si une étiquette a été utilisée ni quelle vérification sera réalisée ensuite.

Éléments établis à cette heure. Le lot indiqué au poste est CV-241. L'ordre indique « Tartinade poivron ». Un carton présent près du poste indique « Tartinade courgette ». Lina n'a pas observé l'utilisation d'une étiquette. Elle ne connaît pas l'origine du carton. Nadia a contacté Joël à 10 h 20. Le service qualité a demandé que l'information soit conservée et que le point soit vérifié avec lui. La vérification reste à faire ou à confirmer par les personnes compétentes.

Chronologie des échanges du mardi

10 h 12	Lina observe un carton d'étiquettes portant un autre nom de produit que celui indiqué au poste.
10 h 14	Lina signale l'écart à Samir ; sa formulation comprend une accusation.
10 h 16	Lina informe Nadia, qui demande les faits observés.
10 h 20	Nadia contacte Joël du service qualité.
13 h 45	Lina prépare une transmission écrite pour la relève de 13 h 50.

Chronologie fictive ; elle ne précise pas l'issue de la vérification.

Document D3 — Accueil d'une nouvelle opératrice et préparation d'un échange d'équipe

Situation fictive — jeudi, équipe du matin. Maëlle vient de rejoindre l'atelier comme opératrice en formation. Éric est son référent pendant ses premiers jours. À 6 h 05, Éric lui présente les rôles de l'équipe et les différents supports de transmission. Il lui explique que la responsable d'équipe organise le travail et que le service qualité est sollicité pour les vérifications qui relèvent de son rôle. Il précise que Maëlle peut demander une reformulation si une consigne n'est pas claire. Cette présentation a lieu dans une zone de passage où plusieurs personnes commencent leur poste.

À 6 h 12, Maëlle demande à Éric : « Pourquoi il faut écrire l'heure sur le tableau si on se rappelle de ce qui s'est passé ? » Éric répond qu'une heure aide l'équipe suivante à replacer l'événement dans la chronologie et à retrouver les personnes à informer. Il lui montre le tableau de relève, qui comporte les rubriques « heure », « lot ou poste », « fait constaté », « action réalisée » et « personne informée ». Il ajoute qu'une hypothèse ne doit pas être écrite comme si elle était confirmée. Maëlle écoute, puis reformule : « Donc j'écris ce que j'ai vu, et je précise ce qui doit encore être vérifié. » Éric confirme que cette reformulation correspond à l'explication donnée.

À 9 h 30, l'équipe tient un échange de dix minutes avec Nadia. L'ordre du jour, communiqué la veille, comprend trois points : améliorer la lisibilité des transmissions, partager les difficultés rencontrées par les nouveaux arrivants et choisir une proposition d'amélioration à tester pendant une semaine. La règle interne de cet échange est de laisser chaque personne finir son intervention, de poser une question avant de contester une idée et de désigner une personne pour noter la proposition retenue. Il n'est pas demandé à chacun d'être d'accord sur tout : l'équipe doit toutefois exprimer une décision compréhensible et savoir qui en assure le suivi.

Lors de l'échange, Samir coupe la parole à Maëlle et dit : « On n'a pas le temps pour ces détails. » Maëlle cesse de parler. Nadia lui propose de terminer son exemple, puis demande à Samir de préciser ce qui lui semble difficile dans la proposition. Maëlle explique qu'elle a cherché un événement dans le tableau, mais que l'absence d'heure rendait la recherche moins claire. Éric propose d'ajouter une phrase modèle dans le classeur d'accueil. Samir répond qu'il craint d'allonger les transmissions. L'équipe convient de tester pendant une semaine une phrase courte contenant l'heure, le poste ou le lot, le fait observé et la personne informée. Nadia demande à Éric de préparer la phrase modèle et de la présenter à l'équipe suivante. Le groupe ne décide pas de changer les autres supports.

Repères d'analyse. Dans cette scène, une règle écrite (les rubriques du tableau) coexiste avec des habitudes relationnelles partagées (écouter sans interrompre, demander une précision, distinguer un fait d'une supposition). Le collectif organise également la participation : l'ordre du jour fixe le sujet, chacun peut apporter un exemple, puis une proposition retenue reçoit un responsable et une échéance. Un désaccord peut donc être exprimé sans devenir une attaque personnelle. L'échange de Maëlle montre qu'une question peut aider à comprendre le sens d'une règle ; l'intervention de Nadia aide à rétablir un cadre où les personnes peuvent contribuer.

Ordre du jour et décision de l'équipe

Élément	Information du cas
Durée et animation	Dix minutes, animées par Nadia
Points annoncés	Lisibilité des transmissions ; difficultés des nouveaux arrivants ; proposition à tester
Règles d'échange	Laisser finir ; questionner avant de contester ; nommer une personne chargée du suivi
Proposition retenue	Tester une phrase courte avec heure, poste ou lot, fait observé et personne informée pendant une semaine
Personne chargée du suivi	Éric prépare la phrase modèle et la présente à l'équipe suivante
Limite de la décision	Les autres supports ne sont pas modifiés dans le cadre de cet échange

Décision fictive prise dans la situation décrite.

Travail demandé

Barème pédagogique proposé : 30 points. Ce barème et la durée conseillée ne sont pas un barème ou une durée officiels.

Étude 1 — Étude professionnelle 1 — Transmettre un écart sans accuser

E1-Q1 · 2 point(s)

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

Ressources : D2

E1-Q2 · 2 point(s)

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

Ressources : D2

E1-Q3 · 2 point(s)

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

Ressources : D1, D2

E1-Q4 · 2 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

E1-Q5 · 4 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

E1-Q6 · 1 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

E1-Q7 · 2 point(s)

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.

Ressources : D1, D2

Étude 2 — Étude professionnelle 2 — Prendre sa place dans un collectif

E2-Q1 · 2 point(s)

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

Ressources : D3

E2-Q2 · 2 point(s)

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

Ressources : D3

E2-Q3 · 2 point(s)

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

Ressources : D3

E2-Q4 · 2 point(s)

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

Ressources : D3

E2-Q5 · 2 point(s)

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

Ressources : D1, D3

E2-Q6 · 2 point(s)

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.

Ressources : D3

E2-Q7 · 2 point(s)

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

Ressources : D3

E2-Q8 · 1 point(s)

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

Ressources : D1, D3

Sources du cadre de compétences

Les sources définissent les compétences visées ; elles ne publient pas ce sujet blanc. Les données techniques du cas sont fournies dans les documents précédents.

- Référentiel de capa-oia

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.