



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement
professionnel**

C.A.P.

| | Questions n° | Barème |
|--------------|--------------|---------------|
| Situation 1 | de 1 à 2 | 4,75 |
| | de 3 à 12 | 3,25 |
| Situation 2 | de 1 à 5 | 4,5 |
| | de 6 à 8 | 3 |
| | de 9 à 12 | 4,5 |
| Total | | 20 pts |

| | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------|
| Métropole | | Session septembre 2010 | |
| CAP TOUTES SPECIALITES | | | |
| Vie sociale et professionnelle | | | |
| CORRIGE | Durée : 1 heure | Coef. 1 | 1 / 8 |

Situation 1

Jérémy, 21 ans, exerce le métier de serveur depuis 3 ans. Actuellement, il travaille en CDD dans un restaurant gastronomique.

Jérémy est seul en salle malgré une charge de travail très importante.

Chaque jour, les clients sont nombreux ce qui entraîne un rythme de travail soutenu.

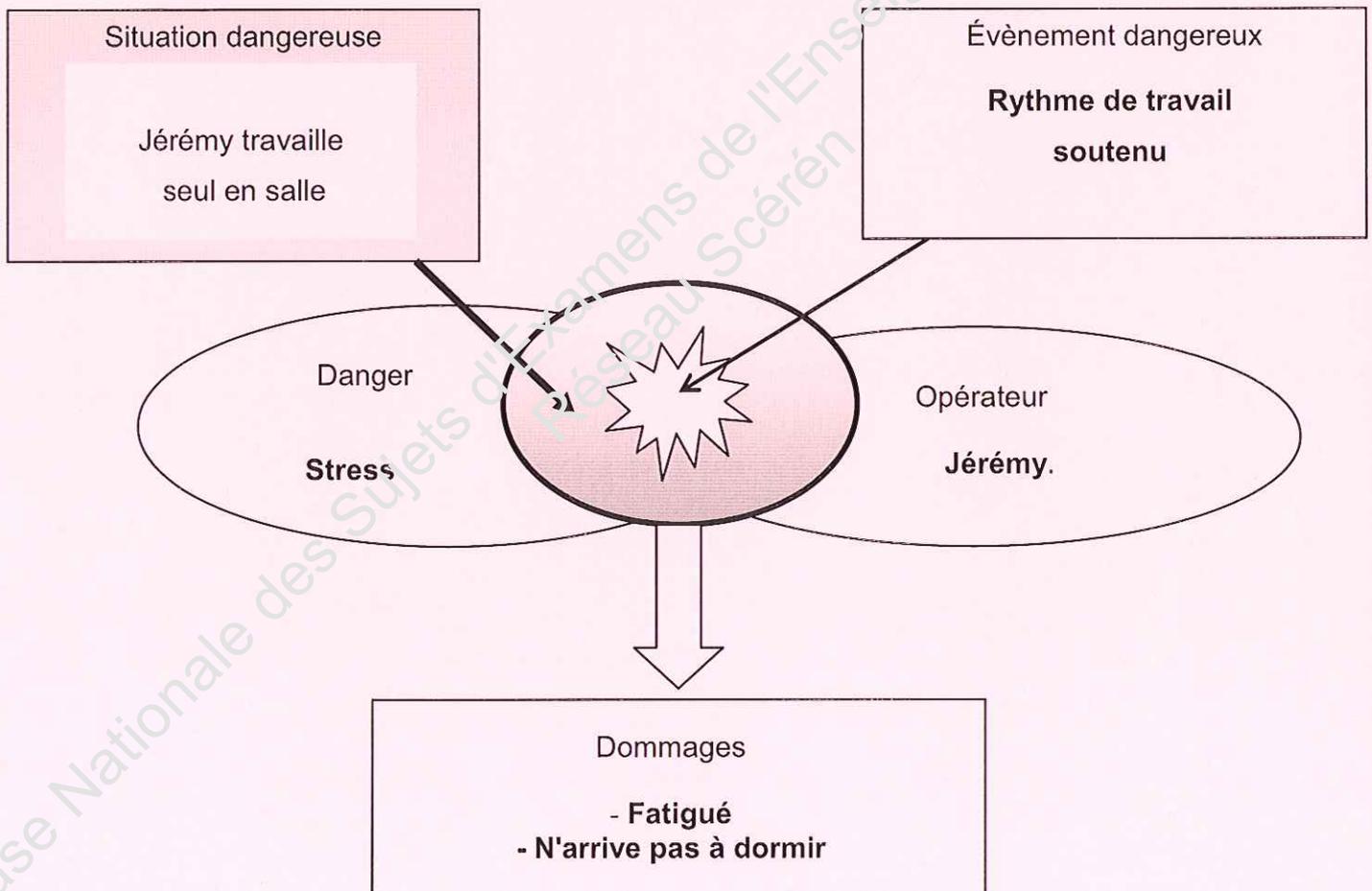
Malgré ses efforts, le temps d'attente de chaque table a augmenté.

En fin de service, fatigué, il fume plusieurs cigarettes d'affilée et pense avec angoisse aux journées de travail qui l'attendent. Le stress le gagne et il n'arrive plus à dormir correctement la nuit.

1. Identifier le problème posé. (0,5 point)

Jérémy est stressé par une charge de travail trop importante (accepte toute réponse cohérente).

2. Mettre en relation les éléments soulignés dans la situation en complétant le schéma de principe d'apparition des dommages ci-dessous. (0,25 x 5 = 1,25 points)



| | |
|---------------------------------------|--------------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 2 / 8 |

La charge mentale

Les entreprises demandent à leurs salariés de prendre plus d'initiatives et de s'impliquer davantage au travail. Ceci entraîne un accroissement de la charge mentale au travail.

La charge mentale est l'ensemble des ressources que l'opérateur doit mobiliser pour effectuer un travail qui associe à la fois une activité physique. (ex : soulever une charge) et une activité mentale (ex : mémorisation d'un code)

A partir de www.insee.fr

3 - Relever, dans le texte, les deux composantes de la charge mentale. (0,25 x 2 = 0,5 point)

- l'activité physique
- l'activité mentale

Les trois phases dans la réaction au stress

1. La réaction d'alarme : la réaction d'alarme est la première phase du stress. Les premières manifestations apparaissent : respiration courte et accélérée, augmentation des battements cardiaques, boule à la gorge, nœud à l'estomac, angoisse... Ces réactions sont provoquées par la libération d'une hormone : l'adrénaline, dont la fonction est de préparer le corps à une action rapide.

2. La résistance : la résistance correspond à la seconde phase du stress. Si l'agression se prolonge, un processus de résistance se met en place. Une autre hormone : le cortisol, est sécrétée et permet d'augmenter le taux de glucose dans le sang afin de mieux alimenter le cœur, le cerveau et les muscles.

3. L'épuisement : si la situation de stress se prolonge et s'intensifie, l'organisme, débordé et sollicité en permanence ne réussit plus à mobiliser ses ressources, s'épuise et craque. C'est au cours de cette phase d'épuisement qu'apparaissent certains symptômes et maladies tels que des troubles de mémoire, des insomnies, des nausées, des troubles intestinaux, des douleurs lombaires, des dépressions,...

Source : à partir de « sante-medecine.commentcamarche.net »

4 - Définir le stress. (0,25 points)

Le stress correspond à un ensemble de réactions de l'organisme qui apparaissent lorsque celui-ci est soumis à un changement de situation brutal qu'il ressent comme une agression.

| | |
|--------------------------------|-------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 3 / 8 |

5 - Relever les trois phases de la réaction de l'organisme au stress. (0,25 x 3 = 0,75 points)

- Phase d'**alarme**
- Phase de **résistance**
- Phase d'**épuisement**

6 - Citer celle qui correspond à l'état actuel de Jérémy. (0,25 point)

La phase d'alarme.

7 - Relever dans la situation 1, deux réactions de l'organisme au de Jérémy qui révèlent un état de stress. (0,25 x 2 = 0,5 points)

- **fatigue**
- **angoisse**
- **trouble du sommeil et fume plusieurs cigarettes**

8 - Proposer deux solutions à adopter par Jérémy et une solution que pourrait apporter son employeur pour l'aider à gérer son stress. (0,25 x 3 = 0,75 points)

| | |
|--------|---|
| Jérémy | - réduire les existants : cigarettes - pratiquer une activité sportive + toute réponse cohérente |
|--------|---|

| | |
|---------------------|--|
| Employeur de Jérémy | - embaucher un deuxième serveur (réponse obligatoire) |
|---------------------|--|

A la fin du service, l'équipe de travail se restaure. Fred, l'un des cuisiniers, en mangeant du raisin, s'étouffe. Il porte sa main à son cou, aucun son ne sort de sa bouche. Jérémy qui est secouriste intervient immédiatement.

9 - Citer dans l'ordre, les quatre actions que doit mener le secouriste en moins de trois minutes. (0,5 point si quatre juste sinon 0)

- **protéger**
- **examiner**
- **faire appeler**
- **secourir**

10 - Repérer en soulignant dans le texte ci-dessus, les deux signes caractéristiques de l'étouffement. (0,5 x 2 = 1 point)

11 - Préciser le résultat à atteindre par le secouriste en cas d'étouffement. (0,5 point)

Désobstruer les voies respiratoires de Fred.

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 4 / 8 |

12 - Décrire précisément les gestes de secours à effectuer par Jérémie. (0,25 x 5 = 1,25 point)

Donner jusqu'à cinq claques (0,25 point) **vigoureuses entre les deux omoplates** (0,25 point) **avec le plat de la main ouverte.** (0,25 point) (trois exigences)

Méthode de Heimlich (0,25 point) : **faire une à cinq compressions abdominales** (0,25 point).

Situation 2

Jérémie a suivi la formation de serveur mais n'a pas obtenu son CAP Restaurant. Faute de diplôme, depuis la fin de sa scolarité, il y a 3 ans, il enchaîne les emplois en CDD et à temps partiel.

Son contrat prend fin dans un mois et Jérémie risque de se retrouver au chômage. Il recherche activement un emploi et consulte régulièrement les petites annonces. Il souhaite trouver un CDI à temps plein dans sa région.

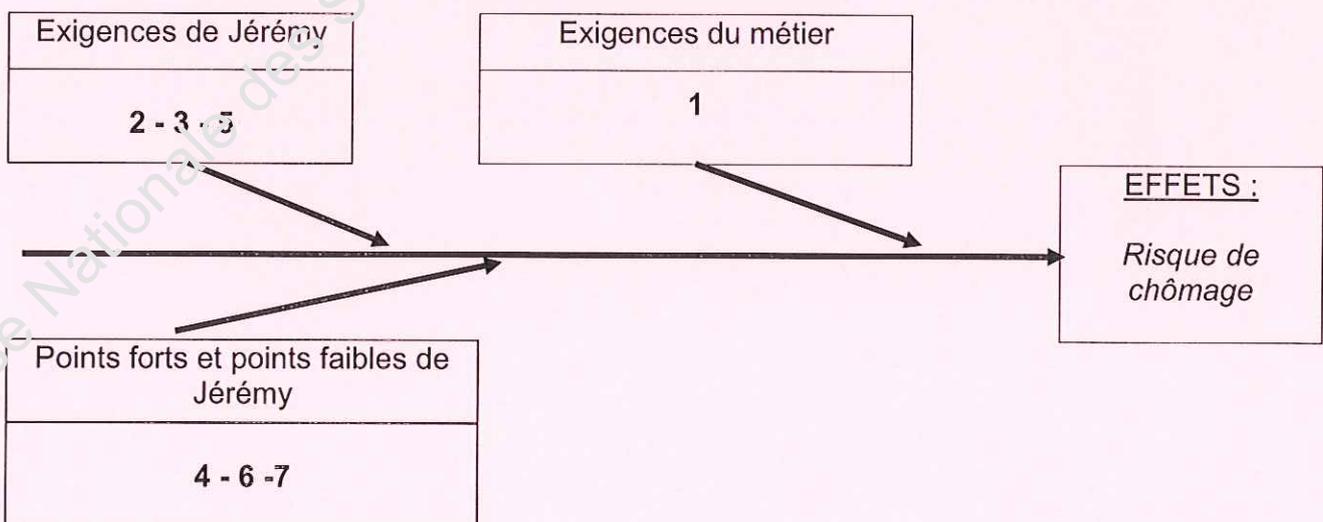
1 – Identifier le problème posé. (0,25 point)

Jérémie n'arrive pas à trouver un emploi stable (toute réponse cohérente acceptée).

2 - Mettre en relation dans le diagramme de "cause à effet" les éléments identifiés de la situation donnés ci-dessous en reportant leur numéro. (0,25 x 7 = 1,75 points)

1. être titulaire du CAP Restaurant
2. CDI
3. emploi dans région
4. actif dans sa recherche d'emploi
5. temps plein
6. 3 ans d'expérience
7. formation CAP Restaurant sans diplôme obtenu.

Diagramme "cause à effet"



| | |
|---------------------------------------|--------------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 5 / 8 |

Jérémy a relevé dans une revue professionnelle les deux annonces d'offres d'emploi ci-dessous.

Offre d'emploi 1 :

Urg., cherch serveur ou serveuse pour emploi du mardi au dimanche de 11h à 15h et 19h à 23h

Expér., t.bon. présent. et bon contact clientèle demandés.

Type contrat : CDI - Rémun. : 1685 € brut. Contacter le 06 28 45 62 12

Offre d'emploi 2 :

Restaurant gastronomique, rech. serveur ou serveuse pour emploi en CDI du mardi au samedi de 17h à 2h.

Expérience souhaitée

Salaire brut : 1899 € Tél : 06 12 45 78 52

3 - Décoder l'offre d'emploi n°1 en complétant les mots abrégés soulignés. (0,5 point)

Urgent., cherche, serveur ou serveuse pour emploi du mardi au dimanche de 11h à 15h et de 19h à 23h.

Expérience, très..bonne.. présentation et bon contact clientèle demandés.

Type contrat : Contrat à .Durée Indéterminée - Rémunération : 1685 € brut.

4 - Comparer les deux offres d'emploi en relevant les informations données.

0,5 point par colonne offre juste = 1 point sinon 0.

| | offre d'emploi n°1 | offre d'emploi n°2 |
|------------------------------|---|----------------------|
| Type de contrat | C.D.I. | C.D.I. |
| Durée du contrat | Indéterminée | Indéterminée |
| Salaire brut | 1685 € | 1899 € |
| Planning horaires de travail | de 11 h à 15 h et de 19 h à 23 h | de 17 h à 2 h |

5 - Énoncer les deux critères qui peuvent orienter le choix de Jérémy. (0,5 x 2 = 1 point)

- **le salaire**
- **les horaires de travail (plage horaire unique)**

Les petites annonces indiquent un salaire brut.

6 - Citer deux formes de rémunération pouvant s'ajouter au salaire de base. (0,5 x 2 = 1 point)

- **les primes**
- **les heures supplémentaires**

7 - Justifier la différence entre le salaire brut et le salaire net. (1 point)

Le salaire net est le salaire brut diminué des cotisations salariales.

8 - Proposer deux solutions pour résoudre le problème de Jérémy. (0,5 x 2 = 1 point)

- **repasser son CAP**
- **s'adresser à une structure d'aide à la recherche d'emploi**
- **rédiger une annonce de recherche d'emploi**
- **entreprendre une VAE (toute réponse cohérente acceptée)**
- **étendre sa recherche dans d'autre région**

(Accepter toute réponse cohérente)

| | |
|---------------------------------------|--------------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 6 / 8 |

Pour pouvoir consulter et répondre rapidement aux offres d'emploi, un téléphone portable lui serait utile. Malgré son budget limité, il décide d'acheter un nouveau téléphone avec la connexion Bluetooth.
Il le veut léger, peu encombrant et d'une autonomie suffisante en communication.

Fiches descriptives de deux téléphones portables

Mobile : 2760 gris



Principales caractéristiques :

- Le plus du produit : Photo, vidéo, Bluetooth, radio
- Poids : 80,4 g
- Dimensions : 4,4 x 8,7 x 2 cm
- Autonomie veille / comm. : 312h / 7h
- Ecran principal : 128x160 pixels, TFT 65536 couleurs

**75 €*
AJOUTER AU PANIER**

[Détail produit ▶](#)

Mobile : 2680 SLIDE gris



Principales caractéristiques :

- Le plus du produit : Photo, Bluetooth, radio
- Poids : 97 g
- Dimensions : 4,7 x 9,9 x 1,4 cm
- Autonomie veille / comm. : 400h / 3,3h
- Ecran principal : 128x160 pixels, TFT 65536 couleurs

**85 €*
AJOUTER AU PANIER**

[Détail produit ▶](#)

source : darty.com téléphone mobile

9 - Lister, dans la première colonne, deux critères de choix pour l'achat d'un téléphone portable. Relever pour chaque appareil les données qui correspondent à ces critères. (0,25 x 6) = 1,5 point

Plusieurs réponses possibles

| Critères de choix de Jérémy | Portable 2760 | Portable 2680 |
|---------------------------------|------------------|--------------------|
| Connexion bluetooth (ou) | oui | oui |
| Poids (ou) | 80,4 g | 97 g |
| Dimensions (ou) | 4,4 x 8,7 x 2 cm | 4,7 x 9,9 x 1,4 cm |
| Autonomie en communication (ou) | 7 h | 3 h , 3 h |
| Prix (ou) | 75 € | 85 € |

10 - En déduire le modèle que choisira Jérémy et justifier votre réponse. (0,75 x 2 = 1,5 point)

1 - Jérémy choisira le modèle 2760

2 - Justification : (le candidat devra proposer deux critères de choix)

- il est moins cher (ou)
- il est plus petit (ou)
- il a une autonomie en communication supérieure (ou)
- il a un poids plus léger (ou)
- il a une connexion bluetooth (ou)

| | |
|--------------------------------|-------------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 7 / 8 |

**Moyens de paiement sur FIX.com mode d'emploi !
C'est tellement simple d'acheter sur FIX.com !**

Vous venez de passer commande d'un téléphone portable sur FIX.com et voici à votre disposition les modes de paiement :

- **Vous souhaitez régler par carte de crédit ?** Le débit est effectué dès expédition de votre commande. A noter : cela ne peut se faire que si les centres de paiement concernés autorisent le débit de votre compte. Dans le cas contraire votre commande ne pourrait être prise en compte. Le système de sécurité " SecuSocLay " qui permet de crypter vos coordonnées bancaires lors de leur transmission sur le réseau.
- **Vous souhaitez régler à crédit ?** Paiement en trois fois : dès 70€, payez vos achats en trois fois. Le montant de vos trois prélèvements se calcule ainsi : Montant total de votre achat (y compris frais de port) + 2,9 % de frais de gestion des transactions, divisés en trois parts.

Jérémy décide de commander son portable par Internet sur le site Fix.com. Deux modes de paiement lui sont proposés.

11 - Énoncer un avantage et un inconvénient pour chacun de ces modes de paiement.
(0,25 x 4 = 1 point)

| | Avantage | Inconvénient |
|--|--|--|
| Règlement à crédit : (en 3 fois) avec la carte client | Possibilité d'acheter sans avoir la somme totale à disposition. | Coût final plus élevé |
| Règlement par carte bancaire | Pas de frais supplémentaire | Risque de piratage ou toute réponse cohérente |

12 - Nommer le droit dont dispose Jérémy, s'il ne souhaite pas maintenir son achat après sa commande. (0,5 point)

Délai de rétractation de sept jours pour un achat.

| | |
|--------------------------------|-------------|
| CAP toutes spécialités | 2010 |
| Vie sociale et professionnelle | 8 / 8 |