

# JEU TEMOIN

**Diplôme de français  
professionnel**  
Secrétariat B2

Centre de langue française  
*Quand le français est une force*

**Modalités d'évaluation du DFP Secrétariat B2**

Aptitudes testées	Nombre de questions	Fiche optique	Durée	Nombre de points
Compréhension écrite	15	oui	} 45 mn	15
Connaissance du lexique du secrétariat	10	oui		10
Compréhension orale	25	oui	45 mn	25
Compréhension et expression écrites	2	non	60 mn	25 (question 26 : 10 points) (question 27 : 15 points)
		<b>Total</b>	<b>2 h 30</b>	<b>75</b>
	<b>Nombre d'épreuves</b>			
<b>Expression orale</b>	<b>2</b>	non	<b>30 mn</b> (15 mn par épreuve) (Préparation : 30 mn pour chaque épreuve )	<b>25</b> (épreuve 1 : 10 points) (épreuve 2 : 15 points)

Pour réussir, il faut obtenir :

**45 points** sur 75 aux épreuves passées à l'écrit ;  
**55 points** sur 100 à l'ensemble des épreuves.

Pour bénéficier d'une mention, il faut obtenir :

**70 points** sur 100 pour la mention Bien  
**80 points** sur 100 pour la mention Très Bien

## PARTIE 1

- Prenez connaissance du document suivant et des extraits de courriel que l'assistante de M. RIVAZ reçoit à la suite d'une réunion. Quels conseils donneriez-vous ?
- Pour chaque extrait de courriel **1 à 4**, trouvez le **conseil A à H** qui convient le mieux.
- Cochez sur la fiche la réponse **A à H** la plus appropriée.

### PRÉPARATION ET CONDUITE D'UNE RÉUNION

Si vous souhaitez être efficace et performant, faites en sorte que les réunions soient bien préparées, bien conduites et surtout suivies d'effets.

Voici quelques conseils pour réussir une réunion :

- A.** Le nombre de points à discuter ne doit pas être trop élevé.
- B.** Notez les points importants dans un document préparatoire.
- C.** Procurez-vous les moyens audio-visuels appropriés.
- D.** Ne retenez pas de date en période des vacances scolaires.
- E.** Il vaut mieux limiter le nombre d'invités.
- F.** Choisissez la salle de la réunion en fonction du nombre de participants.
- G.** Il convient d'inviter les participants suffisamment tôt.
- H.** Vérifiez les possibilités de parking aux abords.

### Questions 1 à 4

#### Extraits de courriel :

1. ... Délai de convocation trop court.
2. ... Trop de monde convoqué.
3. ... Ordre du jour surchargé.
4. ... Lieu inadéquat par sa dimension et sa forme.

## PARTIE 2

- Dans le texte suivant, tiré de «L'art et la manière de téléphoner» sur <http://www.formavision.com>, quatre phrases ont été supprimées.
- Vous devez retrouver chacune d'elles parmi les sept phrases proposées.
- Pour chaque question **5 à 8**, cochez sur la fiche la phrase **A à G** la plus appropriée.

Le téléphone est devenu un outil vital de l'activité économique mondiale. **(5)** ..... Pourtant, peu de gens se rendent compte à quel point l'utilisation du téléphone avec habilité et courtoisie est un art jusqu'au jour où un problème éclate. Cet art de se servir du téléphone doit s'apprendre pour en faire un instrument de travail efficace. **(6)** ..... Si vous savez être aimable, dire ce que vous voulez, et écouter attentivement ce que disent les autres, une vraie communication sera établie, et vous contribuerez à la bonne marche des choses. L'art de téléphoner obéit à plusieurs règles simples qui vous aideront à mieux communiquer. **(7)** ..... Grâce à l'application de ces règles, vous pourrez non seulement faire preuve de davantage de bonne volonté, mais également réduire les risques de malentendus, de messages perdus et d'erreurs. Le message, par exemple, doit passer par votre voix. Car seule l'inflexion vocale permettra à votre interlocuteur de savoir que vous souriez et que vous êtes prêt à l'aider. Le DVD "L'art et la manière de téléphoner" est un programme de formation pratique. Il vous aidera à faire un meilleur usage du téléphone. Regardez-le, et écoutez-le attentivement. Vous apprendrez comment répondre au téléphone, comment vous identifier, comment indiquer le motif de votre appel et comment communiquer de manière claire et courtoise. **(8)** .....

**Questions 5 à 8**

- 5. ...**      **A.** Toutefois, le débit doit être plus lent.  
**B.** Chacun de ces points est étudié et illustré dans les différentes séquences.
- 6. ...**      **C.** Il est important pour vous de les connaître et de les mettre en pratique.
- 7. ...**      **D.** Il relie votre entreprise à tous les interlocuteurs avec lesquels vous travaillez.
- 8. ...**      **E.** Veillez surtout à ce que le message soit pertinent.
- F.** Cette règle diminue le risque de malentendus.
- G.** Ainsi, on ne converse pas de la même manière que dans un face-à-face.

**PARTIE 3**

- Prenez connaissance du document suivant.
- Indiquez si les affirmations suivantes sont **vraies** ou **fausses**. Si le texte ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre «**Vrai**» ou «**Faux**», choisissez «**Non précisé**».
- Pour chaque affirmation **9** à **15**, cochez sur la fiche la réponse **A**, **B** ou **C** qui vous paraît exacte.

**Certificat de garantie**

Cette garantie est accordée à toute personne nommément désignée sur le Certificat et couvre les articles suivants :

Réfrigérateur, congélateur, machine à laver, séchoir, lave-vaisselle, cuisinière, four à micro-ondes, table de cuisson vitrocéramique, téléviseur, magnétoscope, lecteur DVD, chaîne hi-fi, machine à café, machine à repasser.

Tous nos appareils ont été fabriqués avec le souci de vous donner entière satisfaction. Nous vous accordons une garantie de 24 mois à compter de la date d'achat de l'appareil indiquée par le vendeur.

La garantie vous protège contre tous les défauts de matière et de fabrication. Toutefois, cette garantie s'applique au produit uniquement à l'exclusion de tout autre équipement.

Ce certificat de garantie doit être présenté à un de nos services après-vente agréés avant toute réparation. La garantie s'applique à condition que :

- l'appareil n'ait pas été modifié ou transformé ;
- les pièces d'origine n'aient pas été remplacées par d'autres non agréées par le constructeur ;
- les détériorations ne résultent pas d'une cause étrangère à l'appareil telles que choc, chute, humidité ;
- l'acheteur ait utilisé et/ou entretenu l'appareil selon la notice d'emploi en question ;
- les dommages n'engagent pas la responsabilité d'un tiers ou ne résultent pas d'une faute intentionnelle ;
- l'usure normale n'ait pas amené les pièces ou l'appareil en fin de vie.

L'acheteur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité.

A condition que ces conditions soient respectées, la garantie vous donne droit à l'échange des pièces défectueuses et la remise en état gratuite de l'appareil, les frais de transport restant à la charge de l'utilisateur.

En cas de difficulté, vous avez la possibilité - avant toute action en justice - de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide d'une association de consommateurs, d'une organisation professionnelle de la branche ou de tout autre conseil de votre choix. En aucun cas, la garantie ne donne droit au versement de dommages et intérêts.

Pour toute intervention, adressez-vous à votre vendeur, en donnant le numéro de service de votre appareil : Il s'agit d'un numéro à 12 chiffres que vous trouverez après le mot "Service".

**Questions 9 à 15**

9. Pour être valable, le certificat de garantie doit porter le nom de l'acheteur.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

10. Le client a droit à un appareil de remplacement durant la remise en état.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

11. La garantie couvre également les accessoires.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

12. Pour bénéficier de la garantie, il faut d'abord s'adresser au service clientèle.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

13. La garantie est refusée si l'appareil n'est pas dans son état initial.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

14. Les frais de port de l'appareil défectueux sont dus par le vendeur.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

15. Dans certains cas, le consommateur peut demander une indemnité.

- A. Vrai                      B. Faux                      C. Non précisé

**Maîtrisez-vous le vocabulaire du secrétariat ?**

- Pour chaque question **16 à 25**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C** ou **D** qui vous paraît exacte.
- 16.** Si un client vous demande quel est «le prix courant », vous lui :
- A.** transmettez un devis
  - B.** envoyez une facture
  - C.** communiquez vos prix d'achat
  - D.** adressez vos derniers tarifs
- 17.** Vous envoyez une lettre avec la mention *P.J.* Le destinataire recevra :
- A.** un colis
  - B.** un envoi recommandé
  - C.** un message officiel
  - D.** une annexe
- 18.** Un candidat a posé sa candidature à un poste dans votre entreprise. Vous allez répondre à :
- A.** son appel d'offre
  - B.** sa demande d'emploi
  - C.** son C.V.
  - D.** son offre d'emploi
- 19.** Pour connaître l'heure de rendez-vous de vos clients, vous consultez votre :
- A.** agenda
  - B.** annuaire
  - C.** échéancier
  - D.** répertoire
- 20.** Votre entreprise envisage d'embaucher un intérimaire. Cette personne travaillera :
- A.** à durée indéterminée
  - B.** à mi-temps
  - C.** à temps partiel
  - D.** à titre temporaire
- 21.** Pour envoyer un courriel à un client, vous vous servez :
- A.** d'un répondeur téléphonique
  - B.** d'un logiciel de messagerie
  - C.** d'un télécopieur
  - D.** d'une messagerie vocale
- 22.** Vous avez reçu une lettre de Monsieur NAVILLE. Les coordonnées de son entreprise se trouvent dans :
- A.** l'appel
  - B.** l'en-tête
  - C.** l'objet
  - D.** les références

- 23.** Si une réunion doit avoir lieu plus tôt que prévu, vous devez :
- A.** l'annuler
  - B.** l'avancer
  - C.** la déplacer
  - D.** la reporter
- 24.** La machine à café étant en panne, vous vous adressez :
- A.** au service après-vente
  - B.** au service commercial
  - C.** au service comptable
  - D.** au service juridique
- 25.** La réunion avec les chefs de services a eu lieu hier. Vous devez résumer les points importants dans :
- A.** un compte rendu
  - B.** un procès-verbal
  - C.** un protocole
  - D.** un rapport



**PARTIE 1**

**Question 26**

**Situation**

Vous travaillez chez INTERVISION, 3 avenue Raphaël, 75016 Paris. Le mois prochain, les commerciaux de votre entreprise doivent se réunir pour discuter de la réorganisation du service des ventes. Monsieur Albert BARRAS, Directeur des ventes de la société, vous charge de rédiger un courrier de convocation.

**Tâche**

Vous rédigez **une convocation** en précisant :

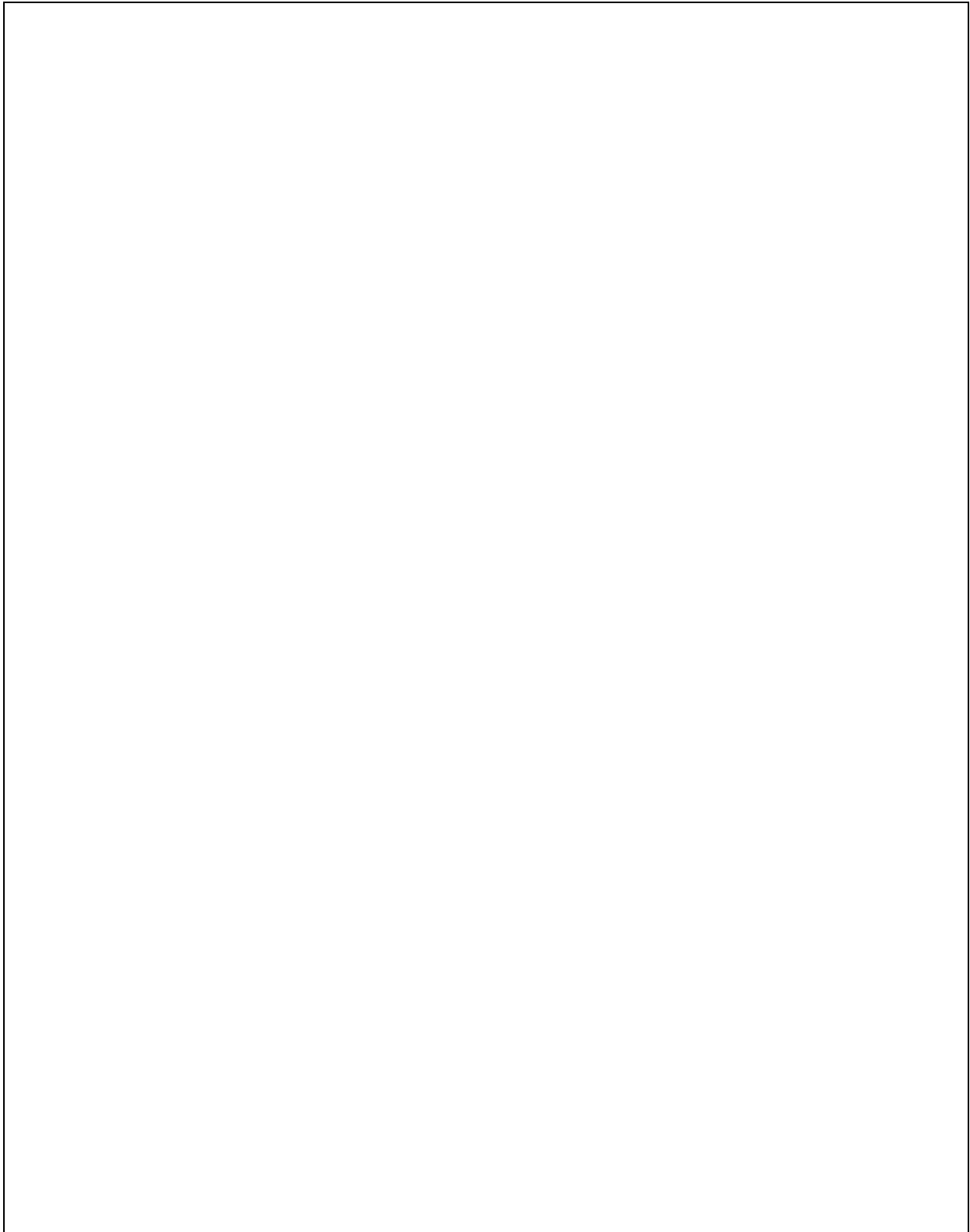
- les destinataires
- le lieu, la date et l'heure exacts
- l'ordre du jour

et en demandant de confirmer la présence à la réunion.

***Votre convocation devra être rédigée au verso de cette feuille.***

Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_ N° identification : \_\_\_\_\_

**Question 26**



## PARTIE 2

**Question 27****Situation**

Vous êtes assistant(e) du directeur de l'entreprise chez MODORAMA S.A., 29 rue Garibaldi à 69006 LYON. Le chef comptable, Monsieur Claude LEMONIER, vous signale que Madame Georgette DUCLAS, propriétaire de la boutique TREND, n'a pas payé la facture ci-dessous.

Il s'agit d'une cliente fidèle qui a toujours réglé ponctuellement.

**Tâche**

Monsieur LEMOINIER vous charge de rédiger une **lettre de rappel** qui contiendra les points suivants :

- fixer un nouveau délai,
- prendre en considération l'éventualité d'un règlement en cours,
- maintenir les bonnes relations commerciales avec la cliente.

**Votre lettre devra comporter 120 mots environ et être rédigée au verso de cette feuille.**

-----

**29, rue Garibaldi**

**Modorama**

**69006 LYON**

Boutique TREND  
Madame Georgette DUCLAS  
15, rue Fontenoy  
54000 NANCY

Date : 31/03/2008  
Facture N° : PL 54  
Date commande : 15/03/2008  
N° client : FE 34/A

**Facture**

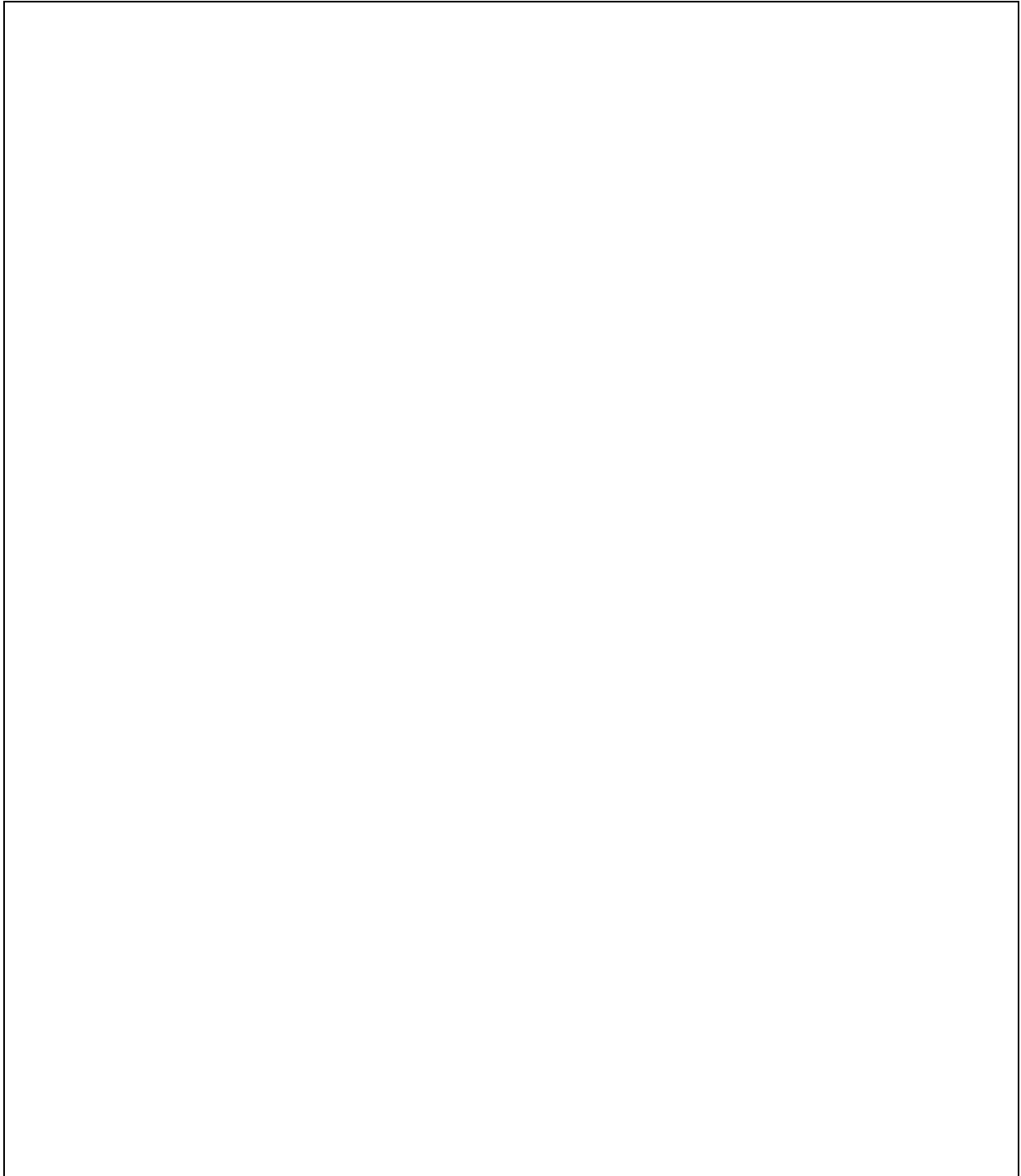
Réf.	Désignation	QTE	PU brut	Remise	Total	TVA	Net à payer
T-8913	Tailleur pantalon	10	170.00	10 %	1530.00	19 %	1820.70
R-8956	Robe disco 70	10	40.00	0 %	400.00	19 %	476.00
<b>TOTAL TTC</b>							<b>2296.70</b>

*Livraison : par camion, frais à notre charge*

*Mode de règlement : virement bancaire ou postal, 30 jours fin de mois*

Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_ N° identification : \_\_\_\_\_

**Question 27**



**COMPRÉHENSION ORALE**

**PARTIE 1**

- Vous allez entendre cinq courts témoignages de secrétaires.
- Vous devez indiquer **pour quel employeur** ces secrétaires travaillent.
- Pour chaque question **1 à 5**, cochez sur la fiche la réponse **A à H** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces informations deux fois.

**Questions 1 à 5**

- |         |                            |
|---------|----------------------------|
| 1. .... | <b>A.</b> Agent immobilier |
| 2. .... | <b>B.</b> Transitaire      |
| 3. .... | <b>C.</b> Imprimeur        |
| 4. .... | <b>D.</b> Banquier         |
| 5. .... | <b>E.</b> Libraire         |
|         | <b>F.</b> Notaire          |
|         | <b>G.</b> Assureur         |
|         | <b>H.</b> Expert-comptable |

**PARTIE 2**

- Vous allez entendre cinq courtes communications traitant chacune d'un sujet différent.
- Vous devez indiquer **à quel objectif** se réfère chacune de ces personnes.
- Pour chaque question **6 à 10**, cochez sur la fiche la réponse **A à H** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.

**Questions 6 à 10**

- |                |                                    |
|----------------|------------------------------------|
| <b>6. ...</b>  | <b>A.</b> Solliciter un emploi     |
| <b>7. ...</b>  | <b>B.</b> Signaler une erreur      |
| <b>8. ...</b>  | <b>C.</b> Préciser des conditions  |
| <b>9. ...</b>  | <b>D.</b> Demander une information |
| <b>10. ...</b> | <b>E.</b> Donner des instructions  |
|                | <b>F.</b> Passer une commande      |
|                | <b>G.</b> Proposer une démarche    |
|                | <b>H.</b> Négocier des conditions  |

**PARTIE 3**

- Vous allez entendre quatre communications, provenant de lieux différents.
- Il vous est proposé deux affirmations concernant chaque communication.
- Pour chaque question **11 à 18**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C** ou **D** qui vous paraît exacte.

**Questions 11 - 12****Au téléphone**

- 11.** Madame HIDALGO appelle l'agence pour :
- A.** faire une réservation.
  - B.** modifier une réservation.
  - C.** annuler une réservation.
  - D.** confirmer une réservation.
- 12.** Finalement, Monsieur LACLOS prendra le train de :
- A.** 10h45 en deuxième classe.
  - B.** 11h45 en première classe.
  - C.** 11h45 en deuxième classe.
  - D.** 12h45 en deuxième classe.

**Questions 13 - 14****Sur un répondeur téléphonique**

- 13.** Le message sur le répondeur concerne :
- A.** un retard de livraison.
  - B.** la commande 479.
  - C.** une imprimante défectueuse.
  - D.** une livraison incomplète.
- 14.** Le fournisseur devra informer Monsieur DARBELLEY s'il :
- A.** peut respecter le délai.
  - B.** doit annuler la livraison.
  - C.** doit fixer un nouveau délai.
  - D.** ne peut pas livrer à temps.

**Questions 15 - 16****Lors d'un séminaire**

- 15.** Le discours s'adresse à :
- A.** des chefs d'entreprises.
  - B.** différents responsables d'une entreprise.
  - C.** des chefs d'ateliers.
  - D.** Roger-Paul Bayet.
- 16.** Juste après le discours de bienvenue, il y aura :
- A.** une intervention.
  - B.** une phase de travail en ateliers.
  - C.** un échange de points de vue.
  - D.** un déjeuner.

**Questions 17 - 18**

**En réunion entre responsables**

17. Les bénéfices de l'entreprise :
- A. ont dépassé les attentes.
  - B. sont restés stables.
  - C. ont augmenté en fonction des ventes.
  - D. ont diminué.
18. Les coûts de fabrication ont augmenté à cause :
- A. du prix élevé des matières premières.
  - B. de la hausse des salaires.
  - C. du nombre de recrutements.
  - D. de l'importance des investissements.



**PARTIE 4**

- Vous allez entendre un extrait d'une émission radiophonique sur le télétravail qui a été diffusée sur « *La Première* », une radio belge. Le télétravail c'est l'exercice d'une activité professionnelle à distance. Vous allez entendre cet extrait **deux fois**.
- Vous devez indiquer si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si ce que vous entendez ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre "**Vrai**" ou "**Faux**", choisissez "**Non mentionné**".
- Pour chaque question **19 à 25**, cochez sur la fiche la réponse **A, B** ou **C** qui vous paraît exacte.
- Vous avez 30 secondes pour lire les questions **19 à 25**.

**Questions 19 à 25**

- 19.** Le sujet de l'émission pourrait aussi intéresser les automobilistes.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné
- 20.** Le télétravail est particulièrement développé en Belgique.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné
- 21.** On peut discuter de l'émission dans un forum sur Internet.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné
- 22.** Selon Monsieur TASQUIN, le télétravail est exercé à 100 % hors du lieu de travail.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné
- 23.** Pour assurer une bonne communication avec l'entreprise, le télétravailleur doit disposer d'un réseau informatique bien développé.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné
- 24.** Les exemples de télétravailleurs cités par Monsieur TASQUIN sont des salariés.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné
- 25.** Le télétravailleur travaille plus longtemps que s'il était dans l'entreprise.
- A.** Vrai                      **B.** Faux                      **C.** Non mentionné

**TRANSCRIPTION DES ENREGISTREMENTS****PARTIE 1**

- Vous allez entendre cinq courts témoignages de secrétaires.
- Vous devez indiquer pour quel employeur ces secrétaires travaillent.
- Pour chaque question **1** à **5**, cochez sur la fiche la réponse **A** à **H** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces informations deux fois.
- Vous avez 20 secondes pour lire les questions **1** à **5**.

*Pause: 00'20"*

**Question 1.** [Voix féminine] Souvent, j'arrange des visites avec nos agents pour informer notre clientèle de nos nouvelles conditions. Ainsi, nos clients savent toujours si leurs risques sont couverts. Si la police doit être modifiée, il faut recalculer les primes et leur faire parvenir un nouveau contrat.

*Pause: 00'05"*

**Question 2.** [Voix masculine] Mon travail demande beaucoup de rigueur certes, mais il est très varié. Les clients viennent à l'étude pour les contrats de mariage, les héritages et lorsqu'ils achètent un bien.

*Pause: 00'05"*

**Question 3.** [Voix féminine] Je travaille en étroite collaboration avec notre service d'expédition. Je m'occupe surtout du côté administratif de l'acheminement des marchandises. À l'aide des factures *pro forma*, j'établis aussi des documents douaniers.

*Pause: 00'05"*

**Question 4.** [Voix masculine] Notre cabinet s'occupe d'organiser et de vérifier les comptes d'entreprises privées, principalement des PME. En cas de problèmes, je mets directement en relation les entreprises avec nos collaborateurs.

*Pause: 00'05"*

**Question 5.** [Voix féminine] L'impression numérique en couleur des catalogues et des illustrations compte parmi nos activités principales. Je suis responsable des commandes. Je réceptionne les ordres de nos clients, surtout des maisons d'éditions ou des librairies, et je transmets les données à nos sous-traitants.

*Pause: 00'05"*

Deuxième écoute de la partie 1. Fin de la partie 1. Vous avez 10 secondes pour contrôler vos réponses.

**PARTIE 2**

- Vous allez entendre cinq courtes communications traitant chacune d'un sujet différent.
- Vous devez indiquer à quel objectif se réfère chacune de ces personnes.
- Pour chaque question **6 à 10**, cochez sur la fiche la réponse **A à H** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.
- Vous avez 20 secondes pour lire les questions **6 à 10**.

*Pause: 00'20"*

**Question 6.** Bonjour. Je vous appelle pour avoir des précisions au sujet du poste de secrétaire de direction que vous avez à pourvoir. J'aimerais savoir s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée.

*Pause: 00'05"*

**Question 7.** Je vais partir en voyages d'affaires en Allemagne la semaine prochaine. Je vous charge de l'organisation de mon déplacement. Je vous prie d'organiser mon voyage et de trouver un hébergement adéquat.

*Pause: 00'05"*

**Question 8.** Nos prix sont fermes et non révisables. Nous vous accordons une garantie de six mois contre toutes pièces reconnues défectueuses sous réserve d'une utilisation correcte.

*Pause: 00'05"*

**Question 9.** Bonjour. Je vous contacte au sujet de ma commande de meubles. J'ai un problème concernant la facture. Vous avez omis de déduire la remise que vous m'aviez promise lors de la passation de la commande.

*Pause: 00'05"*

**Question 10.** Monsieur LAMBERT, je vous téléphone au sujet de votre offre pour un nouveau logiciel de facturation. Nous l'avons étudiée avec soin, mais il reste encore quelques points à discuter, surtout le mode et le délai de livraison.

*Pause: 00'05"*

Deuxième écoute de la partie 2. Fin de la partie 2. Vous avez 10 secondes pour contrôler vos réponses.

**PARTIE 3**

- Vous allez entendre quatre communications, provenant de lieux différents.
- Il vous est proposé deux affirmations concernant chaque communication.
- Vous devez indiquer si ces affirmations sont vraies ou fausses. Si ce que vous entendez ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre "**Vrai**" ou "**Faux**", choisissez "**Non mentionné**".
- Pour chaque question **11** à **18**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C ou D** qui vous paraît exacte.
- Vous avez 30 secondes pour lire les questions **11** à **18**.

*Pause: 00'30"*

**Questions 11 - 12. Au téléphone**

- A. Agence de voyages Toursol, bonjour.
- B. Bonjour. Ici Micheline HIDALGO de la société Valmont. Je suis la secrétaire de Monsieur LACLOS. Je viens de recevoir votre confirmation de réservation du voyage d'affaires. Or, il y a un problème concernant l'heure de départ du TGV.
- A. Ne quittez pas. Je vois sur mon écran que je vous ai établi un billet pour Tours, départ de Montparnasse à 10h45. Et à quelle heure Monsieur LACLOS désire-t-il partir?
- B. Une heure plus tard. Il sera en réunion jusqu'à 10 heures.
- A. Ah... mais je vois que le TGV de 11h45 est complet en première classe !
- B. Est-ce qu'il y n'aurait pas une possibilité en deuxième classe ?
- A. En deuxième ? Oui, ... ce serait possible.
- B. Et le train dispose d'une voiture-bar ?
- A. Oui, au centre de la rame.
- B. Bon, le problème est réglé. Monsieur LACLOS déjeunera dans la voiture-bar. Vous pouvez donc réserver la place dans ce TGV-là. Merci.

*Pause: 00'05"*

**Questions 13 - 14. – Sur un répondeur téléphonique**

Bonjour. Ici Jean-Luc DARBELLEY de l'entreprise Paginor. Je vous appelle au sujet de notre commande numéro 499 reçue le 2 mars. Malheureusement la livraison ne nous satisfait pas. Il manque le logiciel de chargement ainsi que le fil reliant l'imprimante. Je vous prie de nous expédier le matériel manquant d'ici à la fin de la semaine. Un retard nous mettrait dans une situation très difficile. Si vous n'êtes pas en mesure de respecter ce délai, contactez-moi le plus vite possible au 05.99.76.44.84. Merci.

*Pause: 00'05"*

**Questions 15 - 16. Lors d'un séminaire**

C'est une joie et un honneur pour moi de prononcer ce discours de bienvenue à l'occasion de l'ouverture officielle de notre séminaire. En tant que chefs de service de notre entreprise, vous avez été invités pour discuter des nouvelles stratégies du groupe. Les ateliers de travail qui auront lieu cet après-midi nous permettront d'échanger vos expériences et d'exprimer vos points de vue et souhaits pour l'avenir de notre grand projet commun. Je passe maintenant la parole à notre intervenant, Monsieur Roger-Paul Bayet, qui va nous parler de l'impact du numérique sur l'évolution de notre entreprise.

*Pause: 00'05"*

**Questions 17 - 18. Lors d'une réunion entre responsables**

- A. Alors, vous avez les résultats ?
- B. Oui, ils ne sont pas très réjouissants. Les bénéfices nets sont moins importants que l'année dernière.
- A. Tiens, ça m'étonne ! Nos ventes sont pourtant bien plus fortes.
- B. Oui, c'est exact, mais les coûts de fabrication ont augmenté sensiblement.
- A. Je ne comprends pas ! Les matières premières coûtent pourtant moins cher.
- B. C'est juste. Mais ce sont les salaires qui sont plus élevés.
- A. Mais est-ce que nous n'avons pas réduit nos effectifs ?
- B. Si, mais en même temps nous avons accordé des augmentations de salaire et les retraites anticipées nous reviennent aussi très cher.
- A. Cette situation ne peut plus durer ! La production doit être rentabilisée.

*Pause: 00'05"*

Deuxième écoute de la partie 3. Fin de la partie 3. Vous avez 20 secondes pour contrôler vos réponses.

## PARTIE 4

- Vous allez entendre un extrait d'une émission radiophonique sur le télétravail qui a été diffusée sur « *La Première* », une radio belge. Le télétravail c'est l'exercice d'une activité professionnelle à distance. Vous allez entendre cet extrait **deux fois**.
- Vous devez indiquer si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si ce que vous entendez ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre "**Vrai**" ou "**Faux**", choisissez "**Non mentionné**".
- Pour chaque question **19 à 25**, cochez sur la fiche la réponse **A, B ou C** qui vous paraît exacte.
- Vous avez 30 secondes pour lire les questions **19 à 25**.

*Pause: 00'30"*

*P. : Présentatrice*

*T. : Monsieur Tasquin*

P. : La Première – Podcast [Indicatif musical] La Première. Mesdames et messieurs, bonjour et bienvenue. Si vous avez passé ce matin un certain temps, un temps précieux, dans les embouteillages, vous serez séduits par notre sujet du jour : le télétravail. Il continue à séduire les employeurs comme les travailleurs. Présenté comme une panacée pour l'environnement, la mobilité, son développement reste relativement mesuré en Belgique. La cause principale de cette timidité qui semble venir des employeurs principalement serait le manque d'information.

Alors :

- Qu'est-ce que le télétravail ?
- Quels travailleurs concerne-t-il ?
- Le secteur public est-il également concerné ?
- Comment est-il géré ?

On en parlera également avec vos questions. Peut-être êtes-vous en train de travailler à la maison. Alors téléphonez-nous, racontez-nous votre expérience : 02.737.26.06, par SMS pour 50 centimes le message au 3051 ou par courriel.

Alors, ça peut paraître anodin, mais on peut commencer par définir le télétravail. On a une idée très simpliste du travailleur chez lui avec un ordinateur et un téléphone, mais c'est peut-être un petit peu plus complexe que ça, Monsieur Tasquin ?

T. : Alors, c'est vrai qu'il y a plusieurs formes de télétravail mais disons que globalement le télétravail désigne l'exercice de... d'une activité professionnelle en tout ou en partie à distance – donc, là il y a une notion de fréquence qui va jouer aussi si c'est occasionnellement, si c'est un jour par semaine ou plus – et... en ayant recours aux technologies de l'information et de la communication.

P. : C'est-à-dire ? Ordinateur, téléphone...

T. : Voilà ! C'est... c'est le lien vraiment à distance par rapport, je dirais, euh... à son lieu de travail. Donc, c'est l'e-mail principalement, c'est un accès au réseau de l'entreprise, à l'intranet. Et puis ce sont des tas d'autres outils pour faciliter le travail de groupe à distance et des choses ainsi.

P. : Ça ne concerne que les travailleurs salariés ?

T. : Alors, non. Donc, par exemple, ce qu'on a dans les statistiques européennes, c'est... c'est qu'ils nous disent qu'il y a énormément de télétravailleurs en Europe. Ben, c'est la prise en compte du travail indépendant. Et donc là, c'est vrai, il y a une partie des télétravailleurs qui sont des indépendants, mais qui, pour réaliser leur business, leur travail finalement, ont besoin de recevoir des informations par e-mail par exemple et d'envoyer les résultats de leur travail par ce média-là. Donc, on pense à des traducteurs euh ... à des graphistes euh ... etc. par exemple.

P. : Alors vous nous l'avez dit, c'est le fait de travailler chez soi, le télétravail, mais pour vous, c'est essentiellement une question de flexibilité.

T. : C'est clair. Donc ... donc le développement du télétravail euh ... enfin aujourd'hui pour les entreprises, dans les organisations, dans le public aussi qui n'est pas en reste, c'est comme un outil de flexibilité. Donc c'est permettre d'une part bien d'être plus flexible en termes de temps de travail, donc je pense qu'on en aura un exemple bientôt. Euh ... c'est permettre aussi de concilier les rôles. Je veux dire entre le fait d'être papa, maman, et le fait d'être travailleur. Donc le fait de télétravailler à domicile dans ce cas-là, qui est une forme particulière de télétravail, permet ce genre d'arrangement.

Deuxième écoute de la partie 4.

Fin de la partie 4. Vous disposez de 8 minutes pour reporter vos réponses sur la fiche de réponse.

Pause 07'00''

Vous avez encore 1 minute.

Pause 01'00''

C'est la fin de l'épreuve.

## ÉPREUVE 1

**Préparation** : 30 minutes

**Présentation** : 15 minutes

A l'aide d'un ou de plusieurs courts documents (dont graphiques, tableaux, fiches, etc.), le candidat présente un thème se rapportant au monde du travail et notamment du secrétariat. Il doit repérer les informations pertinentes et en rendre compte en faisant un exposé structuré à son interlocuteur.

Le(s) document(s) est (sont) en français. Toutefois, certaines informations peuvent être formulées en langue maternelle.

Cette épreuve prend la forme d'un monologue suivi d'un dialogue entre l'examineur et le candidat. L'examineur n'intervient, en général, que pour relancer le candidat et pour demander, vers la fin de l'épreuve, des précisions ou des compléments d'informations.

### Exemple d'épreuve

#### **Situation**

Lors d'une réunion, vous devez présenter les avantages et les inconvénients du travail à temps partiel.

#### **Tâche**

- Préparez, à l'aide des supports **1 à 3**, une synthèse sur le travail à temps partiel.
- Présentez ensuite votre point de vue personnel sur la question.
- Pour terminer, vous répondrez aux questions des participants.

#### **Support 1 : Points de vue donnés par des dirigeants ou des salariés**

absence dans les moments importants

employés satisfaits sont moins absents

temps partiel permet de mieux se ressourcer

organisation du travail plus difficile

emploi à 80 %  $\approx$  travail à plein temps

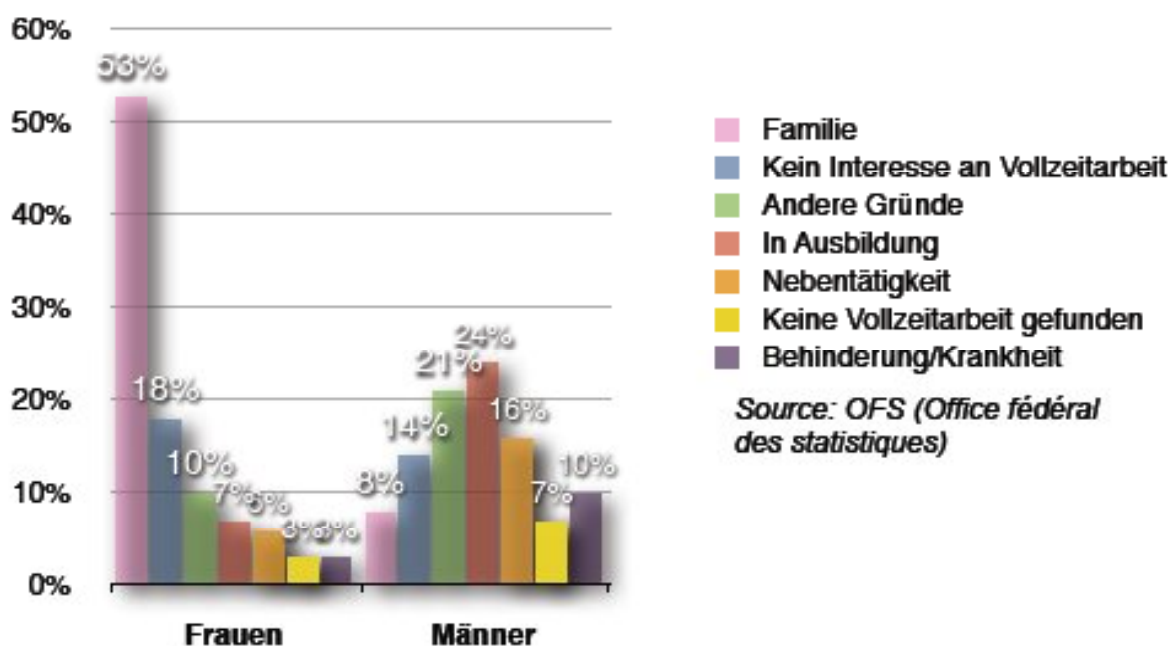
augmentation de l'efficacité

poste de cadre peut difficilement être partagé

heures supplémentaires souvent non payées



**Support 2 :      Gründe für die Wahl der Teilzeitarbeit (\*)**



Le graphique ci-dessus, en langue allemande, donne un aperçu des raisons pour lesquelles les salariés préfèrent travailler à temps partiel. Ces raisons sont en relation avec la famille, la formation en cours, le manque d'intérêt pour le travail à temps plein, la maladie...

**Support 3:      Comparaison internationale de l'emploi à temps partiel**

**Pourcentage des actifs travaillant moins de 30 heures par semaine dans leur emploi principal**

Femmes	1990	2002	2004	Hommes	1990	2002	2004
Pays-Bas	52,5	58,8	60,2	Australie	11,3	16,3	16,1
Suisse	42,6	45,4	45,3	Pays-Bas	13,4	14,7	15,1
Japon	33,4	41,2	41,7	Japon	9,5	14,0	14,2
Australie	38,5	41,4	40,8	Danemark	10,2	10,3	11,6
Royaume-Uni	39,5	40,1	40,4	Norvège	6,9	9,2	10,3
Allemagne	29,8	35,3	37,0	Royaume-Uni	5,3	8,9	10,0
Norvège	39,8	33,4	33,2	Suède	5,3	7,5	8,5
Italie	18,4	23,5	28,8	Suisse	6,8	7,8	8,1
<b>Moyenne OCDE</b>	<b>19,7</b>	<b>24,6</b>	<b>25,4</b>	Etats-Unis	8,6	8,0	8,1
Danemark	29,7	23,0	24,3	<b>Moyenne OCDE</b>	<b>5,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,5</b>
France	22,5	24,1	23,6	Allemagne	2,3	5,5	6,3
Suède	24,5	20,6	20,8	Italie	4,0	4,9	5,9
Etats-Unis	20,2	18,5	18,8	France	4,5	5,2	4,8

Source : OCDE

**ÉPREUVE 2****Préparation** : 30 minutes**Présentation** : 15 minutes

A l'aide d'un ou de plusieurs textes (dont graphiques, tableaux, fiches, articles de presse, écrits professionnels, etc.), le candidat doit, dans une situation d'échange, présenter des faits, exprimer son point de vue et argumenter sur un thème en relation avec le monde du travail et notamment le secrétariat.

Le(s) document(s) est (sont) en français. Toutefois, certaines informations peuvent être formulées en langue maternelle.

Le candidat commence par présenter son point de vue. Puis, c'est un dialogue qui doit s'instaurer entre l'examineur et le candidat. Ce ne doit être ni un monologue, ni un interrogatoire, ni une situation d'enseignement.

**Exemple d'épreuve****Situation**

Vous êtes chargé(e) d'organiser un séminaire de deux jours réunissant une cinquantaine de responsables de votre entreprise. Pour cet événement, vous avez sélectionné l'Hôtel du Parc qui dispose d'un centre de congrès.

**Tâche**

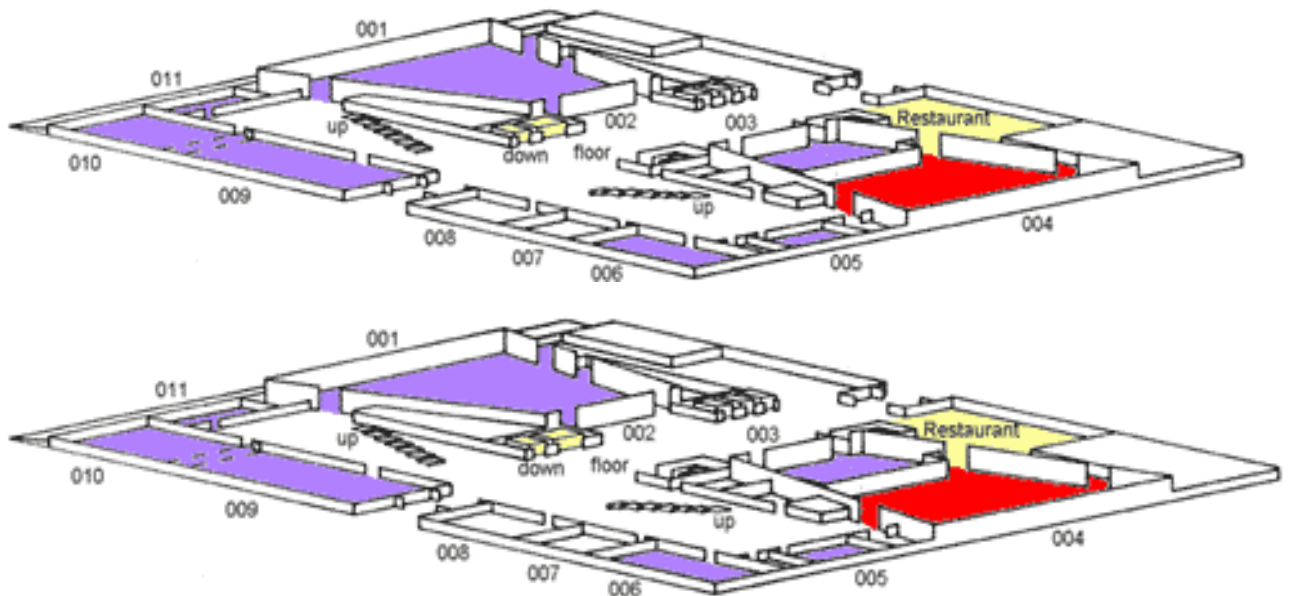
Votre directeur(trice) vous a convoqué(e) en réunion pour discuter du programme provisoire **de la première journée** que vous avez préparé à l'intention des participants (*support 1*). Vous lui expliquerez l'infrastructure mise à disposition par l'Hôtel du Parc (*support 2*). Vous lui soumettrez une proposition pour la soirée avec animation.

**Support 1** :

<b>Programme</b>	
<b>JOUR 1 : MARDI 25 OCTOBRE</b>	
Lieu :	Hôtel du Parc
7h30 :	Accueil des participants au Centre de Congrès
8h00 à 9h00 :	Discours thématique et annonce du programme (salle 001)
9h30 à 12h30 :	Travaux de groupes (salles 005, 006, 009)
10h00 à 10h30 :	Pause café individuelle
12h30 :	Déjeuner buffet (restaurant)
14h à 17h :	Poursuite des travaux de groupes (salles 005, 006, 009)
17h00 :	Fin de la première journée
19h00 :	Repas (salle de banquets Lautrec 004)
21h00 :	Soirée avec animation

**Support 2 :**

**Infrastructure**



**Équipement technique des salles**

- Connexions téléphoniques
- Matériel de projection : Rétroprojecteur, projecteur dia et vidéoprojecteur
- Écran
- Magnétoscope et téléviseur
- Lecteur CD/DVD

Photocopieurs, imprimantes, papier et transparents (salle 008)

En cas de problèmes techniques : équipe technique (N° interne 145)

**CORRIGÉ**

**COMPRÉHENSION ÉCRITE**

**PARTIE 1**

1. G
2. E
3. A
4. F

**PARTIE 2**

5. D
6. G
7. C
8. B

**PARTIE 3**

9. A
10. C
11. B
12. A
13. A
14. B
15. B

**CONNAISSANCE DU LEXIQUE DU SECRÉTARIAT**

16. D
17. D
18. B
19. A
20. D
21. B
22. B
23. B
24. A
25. A

**COMPRÉHENSION ORALE**

**PARTIE 1**

1. G
2. F
3. B
4. H
5. C

**PARTIE 2**

6. D
7. E
8. C
9. B
10. H

**PARTIE 3**

11. B
12. C
13. D
14. D
15. B
16. A
17. D
18. B

**PARTIE 4**

19. A
20. B
21. C
22. B
23. A
24. B
25. C

**Question 26 : Proposition de corrigé**

INTERVISION  
3, avenue Raphaël,  
75016 Paris

Paris, le 25 septembre 2008

**Convocation*****Destinataires : A tous les commerciaux***

OBJET : Réunion du 15 octobre 2008

Nous vous informons que la prochaine réunion des commerciaux se tiendra :

**le Mercredi 15 octobre 2008  
à 10 h 00  
au Siège social (Salle 33 - 3e étage)**

Lors de cette réunion, les points suivants seront abordés:

1. Accueil
2. Enquête sur les problèmes actuels du service des ventes
3. Présentation des résultats de cette enquête
4. Propositions de réorganisation
5. Discussion
6. Divers

Votre présence est indispensable. En cas d'empêchement majeur, veuillez nous en informer par télécopie (01 49 54 28 01) ou par courriel à [sdv@intervision.fr](mailto:sdv@intervision.fr) avant le 10 décembre.

Nous espérons que vous serez tous présents à cette importante réunion.

Maxime TILLIER  
Directeur des Ventes

**Question 27 : Proposition de corrigé**

---

*29, rue Garibaldi***Modorama***69006 LYON*

---

Boutique TREND  
Madame Georgette DUCLAS  
15, rue Fontenoy  
54000 NANCY

Lyon, le 5 mai 2008

Objet: N/facture n° PL 54

Madame,

Le 31 mars 2008, nous vous avons adressé la facture n° PL 54 d'un montant de 2296.70 € relative à votre commande du 15 mars et payable fin avril.

En vérifiant votre relevé de compte, nous constatons toutefois que le règlement n'a pas été effectué jusqu'à ce jour. Il s'agit - nous en sommes certains - d'un oubli ou d'une erreur de votre part. Toutefois, nous vous serions reconnaissants de procéder à ce règlement sous huitaine.

Si entre-temps vous avez déjà réglé le montant dû, veuillez ne pas tenir compte de cette lettre.

Nous profitons de cette occasion pour vous indiquer que nous accordons une remise de 10 % sur toutes les commandes passées en mai et juin.

Veuillez agréer, Madame, l'expression nos salutations les meilleures.

Claude LEMOINIER  
Chef comptable



**© CCI Paris Ile-de-France, 2013**

**« Toute reproduction, partielle ou totale, sans l'autorisation de la  
CCI Paris Ile-de-France, est interdite. »**

Centre de langue française

*Quand le français est une force*