

diplômes de
français
professionnel
—
BUSINESS FRENCH
DIPLOMAS

**Diplômes de français
professionnel**
Tourisme Hôtellerie
Restauration

Guide du candidat

LE FRANÇAIS DES AFFAIRES
FRENCH FOR BUSINESS

 **CCI PARIS ILE-DE-FRANCE**

Chère candidate, Cher candidat,

Vous allez prochainement passer les épreuves d'un **Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration** de la Chambre de Commerce et d'Industrie de région Paris Ile-de-France.

Les Diplômes de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration sont proposés **en version électronique**.

Ce guide vous apporte les informations sur le déroulement des épreuves :

A. SE PRÉPARER.....	3
1. Présentation des épreuves.....	4
2. Barème et critères d'évaluation	6
3. Communication des résultats	7
4. Format des activités	8
5. Typologie des activités	9
B. LE JOUR DE L'EXAMEN.....	14
1. Conditions d'accès et matériel autorisé.....	15
2. Lancement des épreuves.....	17
3. Navigation.....	18
4. Valider vos réponses / Terminer l'épreuve.....	20

A. SE PRÉPARER

1. Présentation des épreuves

Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration A2

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée
Traiter l'information écrite	1 : Actualiser le registre de réservation d'un hôtel	45 min.
	2 : Identifier la nature de commentaires clients pour les transmettre au service concerné	
Traiter l'information orale	3 : Noter l'objet de la demande d'un client pendant son séjour	
	4 : Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant	
	5 : Prendre une commande	
Interagir à l'écrit	6 : Orienter un voyageur, indiquer un itinéraire	
	7 : Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation	

Interagir à l'oral		Durée
Activité 1 :	Renseigner un client sur les activités touristiques d'une ville	Préparation : 15 min. Passation : Act. 1 : 10 min. Act. 2 : 5 min.
Activité 2 :	Accueillir un client et présenter un menu	

Durée totale de l'examen : 1 h 15

Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration B1

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée
Traiter l'information écrite	1 : Proposer un menu adapté à une demande de prestation	1 h 15
	2 : Répondre à des commentaires de clients sur un forum	
Traiter l'information orale	3 : Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des clients	
	4 : Réaliser un affichage pour informer de la confirmation ou de l'annulation d'une prestation	
	5 : Actualiser le registre de réservation d'un hôtel	
Interagir à l'écrit	6 : Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure	

Interagir à l'oral		Durée
Activité 1 :	Présenter des circuits touristiques et argumenter en faveur de l'un d'entre eux	Préparation : 20 min. Passation : Act. 1 : 10 min. Act. 2 : 5 min.
Activité 2 :	Présenter un plan de visite guidée	

Durée totale de l'examen : 1 h 50

Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration B2

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée
Traiter l'information écrite	1 : Prendre des notes pour préparer une visite guidée à partir d'un dossier documentaire	2 h
Traiter l'information orale	2 : Rédiger un courriel de réponse à une réclamation	
Interagir à l'écrit	3 : Rédiger le texte promotionnel d'une offre touristique	

Interagir à l'oral		Durée
Activité 1 :	Expliquer une carte et conseiller un client en fonction de ses goûts	<i>Préparation : 20 min.</i> Passation : Act. 1 : 10 min. Act. 2 : 5 min.
Activité 2 :	Débuter une visite guidée : présenter les particularités géographiques, historiques, stylistiques ou culturelles d'un site ou d'une œuvre	

Durée totale de l'examen : 2 h 35

2. Barème et critères d'évaluation

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration comporte deux séries d'activités : **Comprendre et traiter l'information** et **Interagir à l'oral**. Chaque série d'activités donne lieu à un score sur **100**.

Pour obtenir le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration, vous devez

- ET
- obtenir **au moins 50% des points à chaque série** d'activités,
 - obtenir une **moyenne supérieure ou égale à 60% des points** sur l'ensemble des activités.

Pour obtenir le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration « avec Mention », vous devez

- obtenir une **moyenne supérieure ou égale à 80% des points** sur l'ensemble des activités.

Pondération des activités de la série *Comprendre et traiter l'information*

	Activités à correction automatique	Activités de production écrite
A2	Activités 1 à 6 (80%)	Activité 7 (20%)
B1	Activités 1 à 5 (80%)	Activité 6 (20%)
B2		Activité 1 (30%) Activité 2 (35%) Activité 3 (35%)

Évaluation des activités de production écrite (*Comprendre et traiter l'information*)

Les quatre critères d'évaluation ont le même coefficient d'importance pour le calcul du score final.

Critères	Niveaux de performance du candidat		
RÉALISATION DE LA TÂCHE			
1. Adéquation du texte au format demandé	Réalisation de la tâche insuffisante	Réalisation de la tâche suffisante	Réalisation de la tâche complète
2. Pertinence et exhaustivité des informations transmises			
MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES			
3. Syntaxe (correction)	Ne correspond pas au niveau visé	Suffisant pour le niveau visé	Correspond pleinement au niveau visé
4. Lexique (adéquation et précision)			

Évaluation des activités de la série *Interagir à l'oral*

Les cinq critères d'évaluation ont le même coefficient d'importance pour le calcul du score final.

Critères	Niveaux de performance du candidat		
RÉALISATION DE LA TÂCHE			
1. Posture professionnelle	Réalisation de la tâche insuffisante	Réalisation de la tâche suffisante	Réalisation de la tâche complète
2. Organisation du discours professionnel			
3. Pertinence et exhaustivité des informations transmises			
MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES			
4. Lexique et syntaxe (étendue, correction)	Ne correspond pas au niveau visé	Suffisant pour le niveau visé	Correspond pleinement au niveau visé
5. Élocution (fluidité, prononciation)			

3. Communication des résultats

Les résultats des candidats au Diplôme de français professionnel sont mis à la disposition du centre agréé dans un délai de **3 semaines** après la session d'examen.

En fonction des résultats obtenus aux activités « Comprendre et traiter l'information » et aux activités « Interagir à l'oral », votre résultat peut être

- ▶ l'échec : aucun diplôme n'est délivré ; vous devrez repasser l'intégralité des épreuves ; dans ce cas, le Centre agréé vous informera directement.
- ▶ la réussite : le diplôme vous est délivré.
- ▶ la réussite « avec mention » : si vous avez démontré que vous possédez une pleine maîtrise des compétences attendues dans les activités « Comprendre et traiter l'information » et dans les activités « Interagir à l'oral », vous obtenez alors le diplôme « avec mention ».

Les Diplômes de français professionnel Affaires sont dématérialisés.

Si vous avez réussi l'examen, vous recevrez un courriel dans les 48 heures suivant la publication des résultats de la session d'examen. Ce courriel contient un lien vous permettant d'accéder à votre coffre-fort numérique et obtenir votre Diplôme de français professionnel.

Lorsque vous présenterez votre diplôme à une entreprise, celle-ci pourra en vérifier l'authenticité sur le site *Smartdiploma*.



Recours

Vous pouvez demander une vérification de vos résultats. Dans ce cas, votre demande est transmise par le Responsable DFP du centre d'examen agréé au Centre de langue française de la CCI Paris Ile-de-France qui procédera aux vérifications de résultats. En aucun cas le corrigé des épreuves ne sera fourni au centre ou au candidat.

Le Centre de langue française de la CCI Paris Ile-de-France communiquera sa réponse à vous et au Responsable DFP du centre agréé dans un délai d'une semaine.

4. Format des activités

COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI) ET INTERAGIR À L'ORAL (IO)

Toutes les activités proposées dans les Diplômes de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration se présentent sous la forme d'une :

Situation

Situation : présentation du cadre de l'interaction, de votre rôle et du contexte de la tâche à réaliser.

Ex. : **Vous travaillez à l'hôtel PREMIO. Vous avez reçu des demandes de réservation.**

et d'une :

Tâche à réaliser

Tâche à réaliser : présentation de ce que vous devez faire + (éventuellement) document(s) support(s) à utiliser pour réaliser la tâche.

Ex. : **Votre responsable vous demande de traiter ces demandes et de les noter dans le registre de réservation.**

Consigne

Consigne : si nécessaire, indication précise de la manière de répondre (Cliquez sur... ; Faites glisser...)

Ex. : **Lisez les messages.**
Faites glisser les réservations au bon endroit.

5. Typologie des activités

COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI)

Pour réaliser les différentes activités et fournir la réponse attendue, vous devez réaliser l'une ou l'autre des opérations suivantes.

Cliquer sur la bonne réponse

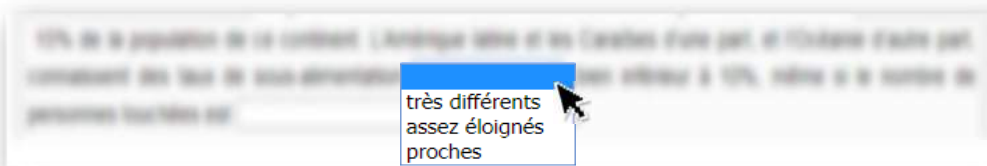
Pour choisir (= « cliquer sur... ») la bonne réponse dans une liste,

- positionnez le pointeur de la souris sur l'endroit où vous voulez pointer, et appuyez sur la touche gauche de la souris (= cliquez).



Sélectionner la bonne réponse dans un menu déroulant

Cliquez sur la flèche à droite du menu déroulant pour faire apparaître les options. Cliquez sur l'option correspondant à la bonne réponse.



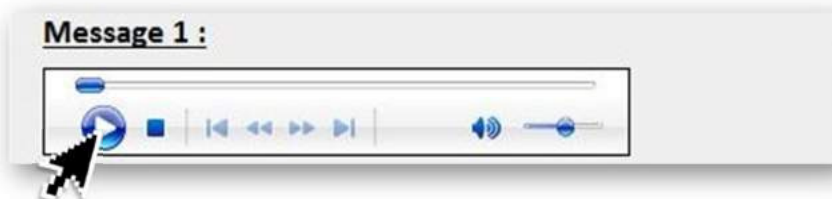
Glisser-déposer (dans un tableau)


Cliquez avec la souris sur l'élément à déplacer et maintenez la touche gauche de la souris appuyée. Tout en maintenant la touche appuyée, déplacez la souris pour faire glisser l'élément jusqu'à l'emplacement souhaité dans le tableau.


Relâchez la touche pour déposer l'élément sur l'emplacement souhaité.



Écouter un document audio



Cliquez sur la touche  pour démarrer l'écoute / redémarrer.

Cliquez sur la touche  pour stopper l'écoute (« pause »).

Cliquez sur la touche  pour stopper l'écoute et revenir au début.

Pour régler le volume, faites glisser le curseur.



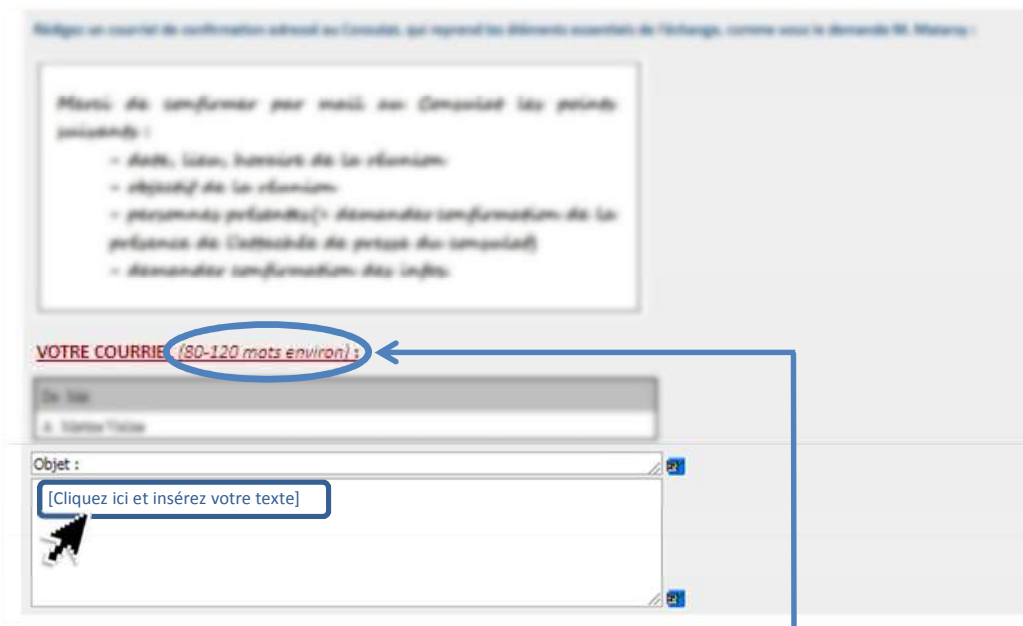
Vous pouvez **réécouter le document** autant de fois que vous le souhaitez.

Attention à ne pas perdre de temps en voulant TOUT comprendre parfaitement !

Ce n'est pas nécessaire pour réaliser la tâche.

Saisir un texte libre

Pour les activités dans lesquelles on vous demande d'écrire un texte, cliquez dans la zone de saisie du texte et tapez votre texte sur le clavier.



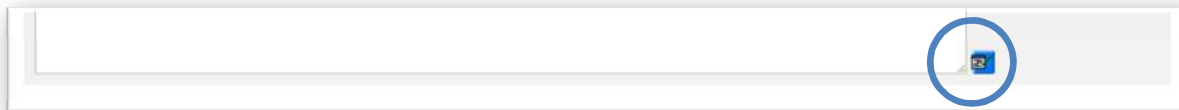
Nota : le nombre de mots attendus, indiqué entre parenthèses, est uniquement indicatif. Vous ne serez pas pénalisé-e si votre texte dépasse le nombre de mots indiqué.

Copier-coller

Vous pouvez copier-coller des éléments de votre texte (par exemple, pour déplacer une phrase ou un paragraphe) en utilisant les touches **Ctrl+C** (pour copier le texte sélectionné avec la souris) et **Ctrl+V** (pour coller ce texte là où vous avez placé votre curseur).

Utilisation des caractères accentués :

Si votre clavier d'ordinateur ne vous permet pas d'écrire de lettres accentuées, majuscules ou minuscules (ex. : À, é, ê), ou des caractères spécifiques au français (ex. : Ç, ç), vous pouvez activer une petite palette de caractères, en cliquant sur l'icône bleu en bas à droite de la zone de texte à saisir.



La palette de caractère apparait. Vous pouvez la glisser sur un autre endroit de l'écran. Pour insérer un caractère spécifique, il suffit de cliquer sur ce caractère et il s'ajoute à la ligne que vous êtes en train d'écrire dans la zone de saisie.

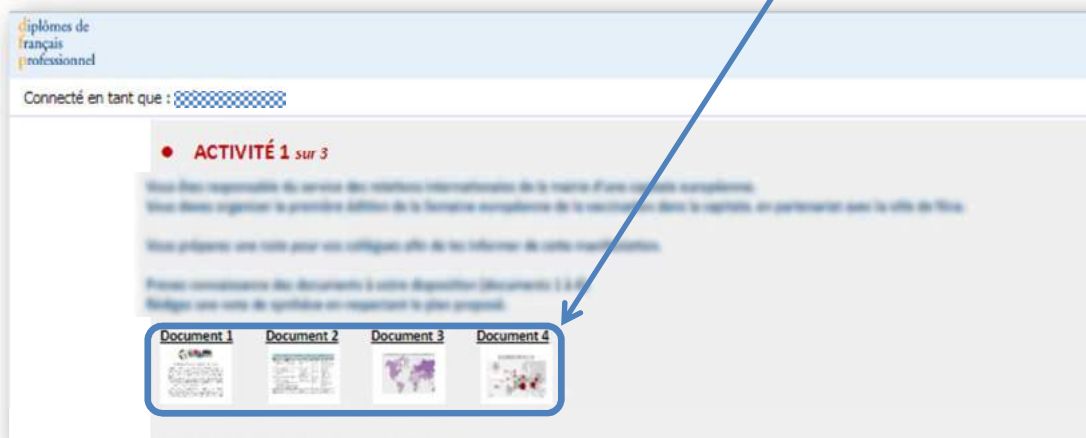
Agrandir la taille de l'affichage à l'écran

Vous pouvez agrandir la taille des caractères et des images à l'écran (= « zoom »), Maintenez la touche « CTRL » du clavier appuyée et utilisez la molette de la souris.

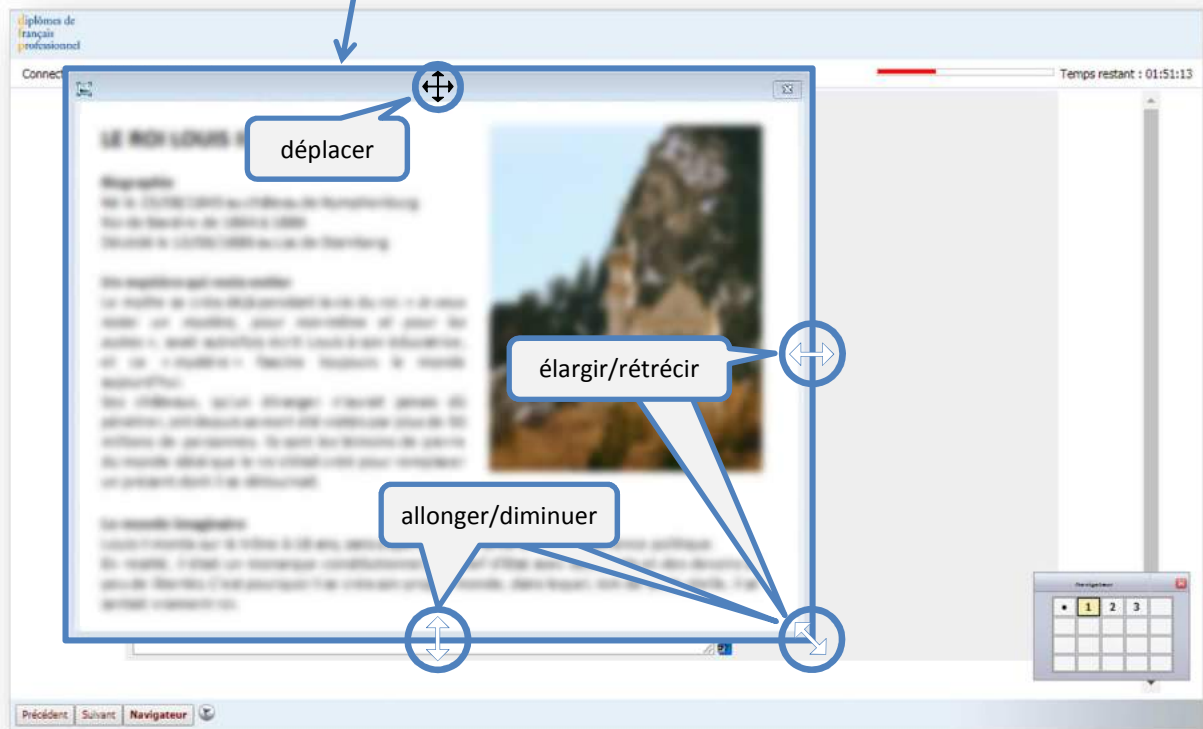


Agrandir et déplacer les documents

Dans certaines activités, les documents à consulter apparaissent sous forme de petites images.



Les documents s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre lorsque vous cliquez sur l'image correspondante.

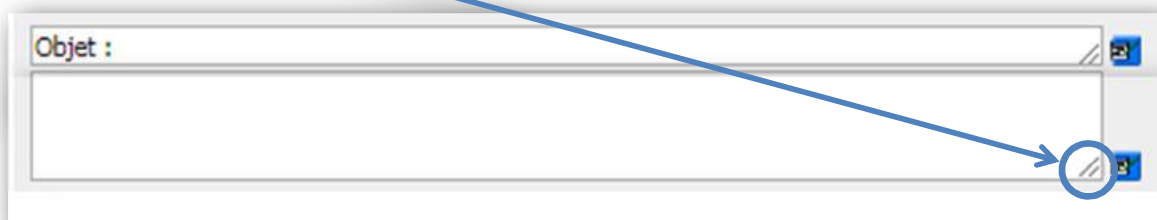


Vous pouvez déplacer la fenêtre, l'allonger/la diminuer, l'élargir/la rétrécir, en faisant glisser les bords de la fenêtre avec votre souris.

Vous pouvez ouvrir et déplacer plusieurs fenêtres (= plusieurs documents) en même temps.

Vous pouvez agrandir la taille des caractères et des images à l'intérieur de la fenêtre (= « zoom ») : cliquez dans la fenêtre, maintenez appuyée la touche « CTRL » du clavier et utilisez la molette de la souris.

De la même manière, vous pouvez agrandir la taille des zones de saisie de texte en faisant glisser le coin inférieur droit de la zone avec votre souris.



INTERAGIR À L'ORAL (IO)

La partie « Interagir à l'oral » comprend deux activités : une activité d'interaction (Activité 1) et une activité de présentation (Activité 2).

Vous préparez les deux activités « Interagir à l'oral » dans une salle de préparation surveillée.

En règle générale, vous disposez d'un temps global pour préparer les deux activités, puis vous présentez devant l'examinateur les deux activités l'une après l'autre.

Dans certains cas rares, le centre d'examen peut organiser les épreuves « Interagir à l'oral » de telle façon que vous préparez une première activité, puis vous la présentez devant l'examinateur, avant de préparer la seconde activité puis de la présenter devant l'examinateur.

Dans tous les cas, le temps de préparation et de passation imparti pour chaque activité est indiqué sur le sujet d'examen.

The image shows a document header for the 'Diplôme de français professionnel' (DFP) in 'Tourisme Hôtellerie Restauration' at the B1 level. The specific activity is '« Interagir à l'oral » Activité 1' with the code 'THR1_IO_Act1_01'. A blue box highlights the time allocations: 'Préparation : 10 minutes' and 'Passation : 5 minutes'. Below this, the 'Situation' section is partially visible but blurred.

Nota : Le temps de préparation est indicatif : vous pouvez passer plus ou moins de temps que ce qui est indiqué, dans la limite stricte du temps global imparti (temps global imparti = temps indicatif pour l'activité 1 + temps indicatif pour l'activité 2).

Le temps de passation doit être strictement respecté (+/- 30 secondes).

Vous êtes autorisé-e à utiliser un dictionnaire papier, unilingue ou bilingue, pendant toute la durée des épreuves (préparation et passation).

Vous pouvez utiliser les feuilles de brouillon fournies par le surveillant et conserver ces notes jusqu'à la fin de la passation.

Puis, vous êtes accompagné-e en salle de passation pour présenter l'une après l'autre (dans le respect du temps imparti pour la passation de chaque activité) les deux activités que vous avez préparées.

L'examinateur vous accueille, il anime l'échange et évalue votre performance pour chacune des deux activités.

B. LE JOUR DE L'EXAMEN

COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI)

1. Conditions d'accès et matériel autorisé








Conditions d'accès aux épreuves

Pour accéder aux épreuves, vous devez présenter au surveillant de la session d'examen

- votre pièce d'identité avec photo et signature (passeport valide / pièce d'identité nationale)
- votre convocation à votre nom

Matériel autorisé

Lors de la passation d'un Diplôme de français professionnel en version électronique, vous disposez d'un poste informatique individuel incluant

- un écran d'ordinateur 
- un clavier 
- une souris 
- des écouteurs branchés sur l'ordinateur 
- des feuilles de brouillon 
- un stylo 
- un dictionnaire français ou français-autre langue (si vous le souhaitez) 

Au cours de la passation, vous pouvez prendre des notes sur votre feuille de brouillon.

Les feuilles de brouillon sont **fournies par le centre agréé**, et toutes les feuilles de brouillons, utilisées ou non, sont **récupérées par le surveillant** de la session d'examen à la fin des épreuves.

Consignes à respecter durant les épreuves

- ⊘ Éteignez votre téléphone portable et tout autre appareil électronique.
- ⊘ Aucun effet personnel ne doit rester en évidence ou sur la table pendant les épreuves, à l'exception de votre pièce d'identité.
- ⊘ Vous ne devez pas communiquer avec d'autres candidats.
- ⊘ Aucune sortie n'est autorisée pendant toute la durée de passation des épreuves.

Compétences requises en informatique

Il n'est pas nécessaire d'être expert en informatique pour passer les épreuves sur ordinateur.

Il suffit d'être capable de

- taper un texte sur un clavier
- utiliser une souris d'ordinateur pour
 - o cliquer sur un écran,
 - o glisser-déposer un élément mobile dans un tableau à l'écran,
 - o ou sélectionner une réponse sur un menu déroulant (cf. 4. Typologie des activités).

Adaptations pour les candidat-e-s ayant des besoins spéciaux

La passation du Diplôme implique que vous passiez les deux séries d'activités (Comprendre et traiter l'information et Interagir à l'oral) lors de la même session.

En cas d'**impossibilité** médicalement prouvée, vous devez présenter à la CCI Paris Ile-de-France – Le Français des affaires un certificat médical, sur la base duquel la CCI Paris Ile-de-France – Le Français des affaires pourra établir un document expliquant que vous ne pouvez pas passer le Diplôme.

En cas d'**incapacité partielle** médicalement prouvée, des aménagements sont possibles en fonction du type de handicap et des recommandations médicales : aménagement de l'outil de passation (taille d'affichage, hauteur du son) ou aménagement des conditions de passation : allongement du temps imparti, salle de passation individuelle ou désignation d'un assesseur par le centre d'examen agréé.

En cas d'absence à une session d'examen provoquée par un cas de **force majeure**, et sous réserve de la présentation au centre d'examen agréé d'un justificatif digne de foi, vous pourrez vous réinscrire sans frais supplémentaire à une session ultérieure organisée par le centre d'examen agréé.

2. Lancement des épreuves

Identifiant et mot de passe

Vous devez vous identifier en saisissant **votre identifiant** et **votre mot de passe** sur l'écran d'accueil. Cet identifiant et ce mot de passe vous sont communiqués par le responsable DFP ou le surveillant.

Vérification du volume sonore

Après le lancement du navigateur sécurisé, l'écran affiche la page de vérification du son.

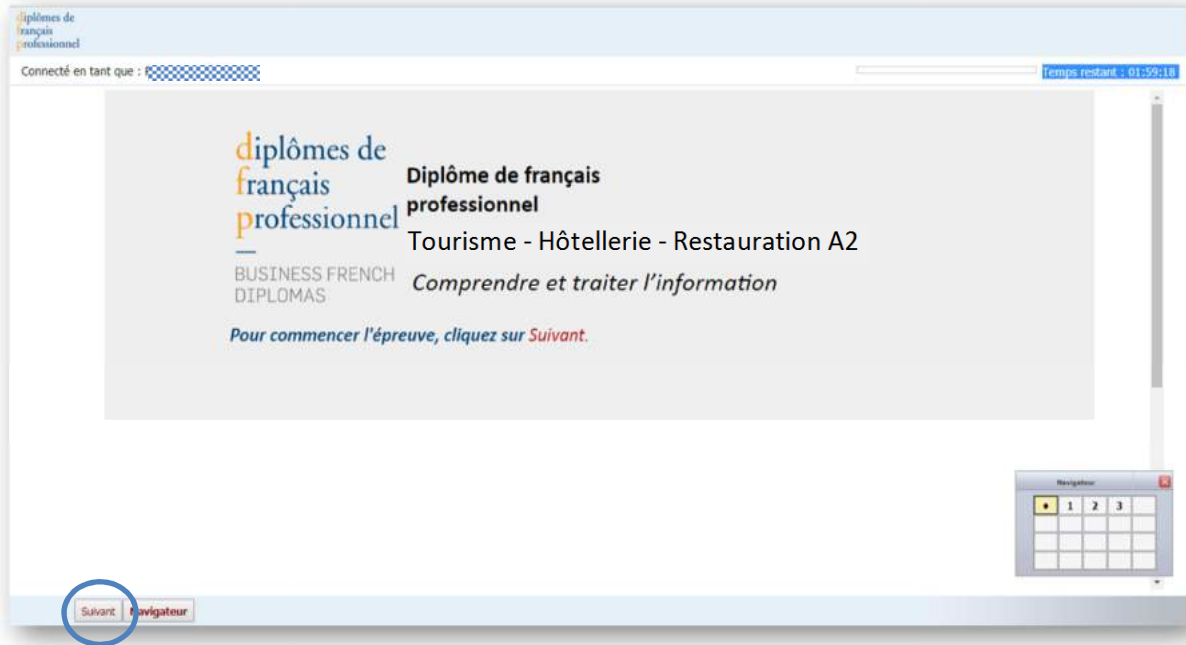


Si le son fonctionne normalement, vous pouvez accéder à l'écran d'accueil du Diplôme de français professionnel (cf. page suivante) en cliquant sur le bouton « Commencer ».

3. Navigation

Commencer l'épreuve

Pour débiter l'épreuve, cliquez sur le bouton « suivant », en bas à gauche de l'écran d'accueil.



Passer d'une activité à l'autre

Pour avancer à l'écran suivant ou pour revenir en arrière, utilisez les boutons « Précédent » ou « suivant », en bas à gauche de l'écran (cf. illustration page suivante).

Faire défiler le texte verticalement

Pour faire défiler le texte verticalement (vers le bas ou vers le haut), faites glisser l'ascenseur situé à droite de l'écran, ou utilisez la roulette de votre souris (si elle en possède une) après avoir cliqué une fois sur l'écran (cf. illustration page suivante).

Navigateur

Situé en bas à droite de l'écran, le navigateur vous permet d'accéder en un clic à n'importe quelle page de l'épreuve. Les pages marquées par un rond correspondent à des pages de présentation ou d'explication, sans réponse attendue. Les pages marquées par un numéro correspondent à des activités à réaliser, dans lesquelles une ou plusieurs réponses sont attendues.

Lorsque vous avez répondu à une question, la case correspondant à cette page d'activité apparaît sur fond bleu dans le navigateur (cf. illustration page suivante).

Barre de progression et compte à rebours

En haut à droite de l'écran, la barre de progression indique graphiquement le nombre d'activités déjà traitées par rapport à l'ensemble des activités du diplôme. La barre est donc totalement rouge lorsque vous avez répondu à toutes les activités.

Vous pouvez réaliser les différentes activités dans l'ordre ou dans le désordre. Vous pouvez donc choisir par quelle activité vous commencez, et par laquelle vous continuez, en fonction de votre stratégie préférée (ex. : du plus facile au plus difficile, des supports audio aux supports écrits, etc.).

Juste à côté, le compte à rebours se déclenche automatiquement au début de l'épreuve. Il marque le temps qui reste jusqu'à la fin de l'épreuve. Lorsque ce temps est écoulé, les réponses sont enregistrées automatiquement et l'épreuve est close (cf. illustration ci-dessous).

Le temps imparti est global pour toutes les activités « Comprendre et traiter l'information ». C'est vous qui décidez du temps que vous passez pour réaliser chaque activité – dans la limite globale du temps imparti. Attention à bien utiliser le temps dont vous disposez : répartissez-le entre les activités en fonction de votre stratégie !

Si vous avez terminé l'épreuve avant la fin du temps imparti, vous pouvez enregistrer vos réponses et clore l'épreuve en cliquant sur le bouton « terminer l'épreuve » (cf. « Valider vos réponses / Terminer l'épreuve »)



4. Valider vos réponses / Terminer l'épreuve

Pour envoyer vos réponses définitives, cliquez sur le bouton « terminer l'épreuve », situé en bas à droite de l'écran. Ce bouton apparaît uniquement lorsque toutes les pages des activités ont été vues à l'écran (même si vous n'avez pas répondu à toutes les activités).

Attention, lorsque vous cliquez sur le bouton « terminer l'épreuve », toutes vos réponses à toutes les activités sont envoyées en même temps. Il n'est pas possible de revenir sur l'écran des activités et de modifier ou compléter ses réponses.

Utilisez le bouton « terminer l'épreuve » uniquement lorsque vous avez répondu à toutes les activités auxquelles vous pouviez répondre.

Un bouton « Accueil » en bas à droite de l'écran vous permet de sortir du navigateur sécurisé. Il faut ensuite activer le lien « Déconnexion » pour retourner à l'écran d'identification.

INTERAGIR À L'ORAL (IO)

La partie « Interagir à l'oral » comprend deux activités : une activité d'interaction (Activité 1) et une activité de présentation (Activité 2).

Vous préparez les deux activités « Interagir à l'oral » dans une salle de préparation surveillée. Puis vous êtes accompagné-e en salle de passation pour présenter successivement les deux activités que vous avez préparées devant un examinateur.

Les entretiens sont enregistrés.

À la fin de la passation, vous devez laisser à l'examineur les sujets d'examen et vos feuilles de brouillon. Ces feuilles de brouillon seront détruites, elles ne sont pas utilisées par l'examineur pour vous évaluer.

diplômes de
français
professionnel
—
BUSINESS FRENCH
DIPLOMAS

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France

Le Français des affaires
8 avenue de la Porte de Champerret
75838 PARIS Cedex 17
France

francais@cci-paris-idf.fr
www.lefrancaisdesaffaires.fr