

EXEMPLE D'ÉPREUVES
DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL
AFFAIRES B2

Série n°2

ÉPREUVES COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION

ÉPREUVES INTERAGIR À L'ORAL

CANDIDAT(E)

Le contenu des activités est fidèle au format numérique, mais la forme des activités a parfois été adaptée au format papier.

Pour en savoir plus :

Tutoriels : www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/se-preparer/tutoriels-dfp/

Guide du candidat : www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2022/10/Guide-Candidat_DFP-Affaires.pdf

ACTIVITÉ 1

L'entreprise **BODYBRODY** est spécialisée dans la confection de vêtements et de lingerie haut-de-gamme. Afin de renforcer sa réactivité, l'entreprise prévoit d'étendre les horaires de travail de certain(e)s de ses salarié(e)s, y compris au travail de nuit (entre 21h et 7h du matin) et au travail le samedi. Cependant, avant de mettre en place cette nouvelle organisation, l'entreprise souhaite en savoir davantage sur les horaires atypiques.

Vous travaillez au service Ressources Humaines de l'entreprise **BODYBRODY**.

Votre responsable vous demande de mener une rapide étude préparatoire.

Prenez connaissance des documents à votre disposition (voir documents 1 à 3) et rédigez votre étude sous forme de listes de points (excepté pour le 1^{er} paragraphe).

Vous respecterez le plan suivant :

1. Définition de l'horaire atypique
2. Risques liés aux horaires atypiques
3. Mesures de précaution

DOCUMENT 1

Santé au travail Magazine

Accueil | Articles du magazine | N° 37 : Horaires atypiques : ce qu'il faut savoir... | Rubrique « Dossier »

Horaires atypiques DE QUOI PARLE-T-ON ?

Qu'il soit de statut indépendant ou salarié, un travailleur sur deux serait en horaire *atypique*. Car les horaires atypiques recouvrent de très nombreuses situations de travail. L'horaire typique ou « normal », est un horaire régulier (lundi-vendredi + 2 jours de repos consécutifs) et de jour (07h-20h), qui respecte les soirées, les nuits et les week-ends. Cet horaire est en accord avec les rythmes biologiques et facilite la vie sociale. En dehors de ces cas, l'horaire est considéré comme *atypique*.

L'HOMME EST DIURNE

Le rythme veille-sommeil s'organise autour de la nuit : nous sommes biologiquement programmés pour dormir la nuit. Nos rythmes, biologiques et psychologiques, sont organisés sur ce rythme veille-sommeil : vigilance, attention, alimentation, tension artérielle, température, etc.

- Ne pas respecter ces rythmes demande à l'organisme de s'adapter. Dans l'organisation des horaires atypiques de travail, il faut donc tenir compte de ces mécanismes biologiques et psychologiques d'adaptation.

L'HOMME EST SOCIAL...

La vie sociale et familiale est organisée sur le rythme jour/nuit. Par exemple... la scolarisation des enfants est diurne ! Les périodes de vacances sont organisées selon des rythmes annuels.

- Un horaire atypique va donc demander des adaptations, tant personnelles que familiales et sociales.

HORAIRES RÉGULIERS OU IRRÉGULIERS ? HABITUELS OU OCCASIONNELS ?

Certains horaires sont planifiables et organisables à l'avance : ils peuvent devenir habituels et stables. Par exemple, le travail « posté » où des équipes se relaient au même poste les unes après les autres, selon une organisation en 2x8 heures, en 3x8 heures. D'autres horaires sont occasionnels. Par exemple, le travail saisonnier lié aux vacances (d'été, de fin d'année) ou les situations d'intérim et/ou de travail précaire. D'autres horaires sont irréguliers ou imprévisibles... Par exemple, les situations de maintenance ou dépannage.

- Ces organisations demandent de tenir compte des temps d'adaptations biologiques, psychologiques et des contraintes familiales et sociales.

QUI EST CONCERNÉ ?

- 37% des salariés sont en horaires normaux à temps plein.
- 17,5% sont en horaires à temps partiel.
- 45,5% sont à temps plein en horaire atypique :
 - 19% travaillent de nuit ou de week-end de manière habituelle (horaires décalés habituels) ;
 - 10% travaillent en horaires décalés occasionnels ;
 - 7% sont en horaires permettant des durées de travail variables selon les périodes de l'année ;
 - 9,5% sont en horaires longs et flexibles.

DOCUMENT 2

QUESTION D'ACTU

Obésité, diabète

Travail : les horaires décalés ne sont pas bons pour la santé

Par **D. M. Roccaz**

Une étude américaine démontre que les personnes travaillant en horaires décalés sont plus susceptibles de souffrir d'obésité, d'insomnie et de diabète que ceux en horaires traditionnels.

Travailler la nuit, le week-end, en 2 fois 8, autant de types d'horaires auxquels les salariés doivent s'adapter. Le lien entre le travail nocturne et la mauvaise santé n'est pas nouveau, et une étude récente vient enfoncer le clou. Des chercheurs de la faculté de médecine de l'université du Wisconsin, aux États-Unis, ont démontré que le travail en horaires décalés peut entraîner de l'obésité, des troubles du sommeil et des problèmes cardiaques. [...]

Les chercheurs ont révélé que près de la moitié des employés en horaires décalés souffraient de surpoids, contre un tiers de ceux qui avaient un emploi du temps traditionnel, entre 9h et 17h. Plus d'un travailleur sur deux en horaires atypiques déclare manquer de sommeil contre 43 % dans l'autre groupe. L'insomnie touche ainsi près d'un quart des employés en "décalés" contre 16,3 % des salariés traditionnels.

« Des études observationnelles ne peuvent pas prouver la causalité, mais il y a suffisamment de preuves qui suggèrent que les horaires décalés peuvent nuire à la santé », a déclaré Javier Nieto, l'un des chercheurs de l'étude. Marjory L. Givens précise que les travailleurs en "décalés" sont le plus souvent les hommes, les minorités et les personnes avec un faible niveau de scolarité, qui travaillent en milieu hospitalier ou dans les industries ».

DOCUMENT 3

Travail de nuit : quel suivi individuel de santé au travail ?

Depuis le 1er janvier 2017, le suivi individuel de santé au travail s'adapte au risque auquel est exposé le salarié. Le travail de nuit fait l'objet de dispositions spécifiques :

- ◆ **visite d'information et de prévention**, avant la prise effective du poste avec un professionnel de santé au travail, avec délivrance d'une **attestation** de suivi.
- ◆ **renouvellement** de la visite d'information et de prévention selon une périodicité qui ne peut excéder **3 ans**.

IMPORTANT !

Le **médecin du travail** décide de la **périodicité** et des **modalités du suivi** en fonction de l'état de santé du salarié, de son âge, de ses conditions de travail et des risques auxquels il est exposé.

IMPORTANT !

La **Société Française de Médecine du Travail** a établi des **recommandations de bonnes pratiques** de **surveillance médico-professionnelle** des travailleurs postés et/ou de nuit pour identifier les **risques**, proposer des **mesures** préventives et donner des **outils** pour détecter et suivre les risques et les troubles physiologiques et psychiques liés au travail posté et/ou de nuit.

VOTRE ÉTUDE PRÉPARATOIRE (200-250 mots environ)

Étude préparatoire | Ressources humaines BODYBRODY

HORAIRES ATYPIQUES : UNE SOLUTION POUR BODYBRODY ?

1. Définition de l'horaire atypique

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Risques liés aux horaires atypiques

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Mesures de précaution

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ACTIVITÉ 2

Vous travaillez au service Ressources humaines de *CITIUS EQUIPEMENTS*, qui fabrique et commercialise des équipements sportifs.

Une étude interne a révélé des tensions inhabituelles entre les équipes de collaborateurs, les managers de proximité (ex. chefs d'équipe) et les cadres de management intermédiaire (ex. responsables de services) de l'entreprise. La direction de l'entreprise a chargé son service RH de rechercher des pistes d'action corrective.

Votre responsable vous demande d'assister à une présentation dans le cadre du séminaire « Manager, c'est aussi évaluer ». L'invité principal est José Madrigal, Directeur de *Talent&Vous*, cabinet de conseil en management.

Écoutez l'entretien et prenez des notes.



AFF_B2_ExEpreuve_S2_Act2.mp3

À partir de vos notes, vous rédigez un bref compte-rendu de cet entretien, à l'intention de votre responsable

Vous suivrez le plan suivant :

- 1. Rôles du manager*
- 2. Formes d'évaluation*
- 3. Bonne(s) pratique(s) à adopter*

VOTRE COMPTE-RENDU (130 à 170 mots)

CITIUS ÉQUIPEMENTS
Compte-rendu de l'intervention de José Madrigal, Talent&Vous
MANAGER, C'EST AUSSI ÉVALUER

1. Rôles du manager

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Formes d'évaluation

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Bonne(s) pratique(s) à adopter

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ACTIVITÉ 3

Vous travaillez au service Réclamations de l'entreprise *ITM*, spécialisée dans le secteur textile. Vous avez reçu un courriel de réclamation de la société *AFFAR* (Document 1). Vous avez également échangé avec votre responsable et vous avez noté ses indications pour la réponse (Document 2).

À partir des indications de votre responsable, rédigez la réponse d'*ITM* au courriel de réclamation de la société *AFFAR*.

DOCUMENT 1**Arnaud BENMI** <abenmi@affar.com>

09:15 (il y a 2 heures)

À Moi

Objet : Réclamation (livraison)

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception ce jour de la livraison de notre commande 67236-10.09 (tapis de bain, 100% coton, 6 modèles).

Après vérification, nous avons constaté que le tapis sous la référence T132.107 a été livré en trop grande quantité (50 articles au lieu des 30 demandés), tandis que l'article sous référence E137.102 compte seulement 30 exemplaires contre 50 commandés. Vous trouverez ci-joint la copie de notre bon de commande.

En conséquence, nous vous remercions de nous livrer les articles manquants au plus vite, de reprendre les articles en trop et de corriger la facture correspondant à notre commande.

Comptant sur votre réactivité,

Cordialement

Arnaud BENMI
Service des achats
AFFAR
www.affar.com

DOCUMENT 2

-> Tapis E137.102 = livraison sous 5 jours (gratit).

-> Demander renvoi des T132.107 en port dû.

-> Envoyer nouvelle facture corrigée

(avec 5%% rabais sur articles E137.102).

+ S'excuser pour l'erreur !!

ACTIVITÉ 1

Préparation : 10 minutes [*recommandé*]

Passation : 10 minutes

Situation :

Vous travaillez dans le service Achats de l'entreprise *Decorama*, une chaîne de magasins de décoration et d'ameublement.

Votre entreprise souhaite renouveler le matériel informatique de bureau de son siège social afin de pouvoir organiser plus facilement le travail à distance (télétravail) des salarié(e)s.

Votre responsable vous demande de négocier des points du devis envoyé par *MicroMegas*, fournisseur de matériel informatique.

Tâche :

Vous allez rencontrer un(e) responsable commercial(e) de MicroMegas.

Vous devez négocier sur les points du devis mentionnés dans le message de votre responsable en tenant compte de ses instructions.

MESSAGE DE VOTRE RESPONSABLE

Re : Devis MicroMegas à négocier

De : Sadia Beraoui <sberaoui@decorama.com>

À : Moi

Bonjour,

J'ai reçu le devis de MicroMegas pour le renouvellement de notre parc informatique dans nos bureaux du siège. Je te l'envoie pour négociation.

Plusieurs éléments sont à revoir. Voici mes remarques et les points à négocier :

1/ Support technique : On doit pouvoir contacter le SAV en dehors des heures de bureau le soir et le samedi en cas de problème. L'extension d'horaires SAV en option n'est pas chiffrée.

→ Demander les tarifs pour extension jusqu'à 22 :00 + samedi ; OK jusqu'à +75%

2/ Écrans : trop chers ! La marque Aster a un modèle comparable à 145 €.

→ Obtenir une nouvelle proposition (même taille, même définition) ; OK à moins de 150€

3/ Claviers/Souris : 2 ensembles par collaborateur prévus (un au siège, l'autre à domicile), ça veut dire qu'on double la commande → Obtenir une remise (15 à 20%)

Je te remercie de me faire un compte-rendu de votre échange.

Bien cordialement,

Sadia

Sadia Beraoui

Directrice du Service Achats

Decorama

DEVIS EN PIÈCE JOINTE :

MICRO MEGAS

16 rue de Beauvoir
F-59390 LANNOY
Tél. +33 3 45 67 89 01
www.micromegas.com

DECORAMA
20 Rue Fabricy
F-59000 LILLE

Date : XX / XX / 202X

DEVIS N° : DECO-57.06

Quantité	Désignation	Prix unit. HT	Prix total HT
25	PC Portable AzorPro P38FX Écran 15.6" Full HD - Processeur tricoeur 2,5GHz - 8 Go RAM - 512 Go SSD - Wi-Fi, Bluetooth (*)	1030,00	25750,00
25	Station d'accueil PC Portable AzorPro SD3 USB 3.0 Dual-2K Dock - HDMI/DVI-I/VGA (*)	173,95	4348,75
25	Sacoche Mobis pour ordinateur portable 15.6"	17,99	449,75
25	Moniteurs DZ E17 G4 Écran LED - Full HD (1080p) - 27" (*)	265,00	6625,00
25	Ensemble clavier et souris Magitech MT275 Silent - Sans fil - 2,4 Ghz - AZERTY - noir (*)	34,99	874,75
1	Support technique : 08 :00-18 :00 ; du lundi au vendredi - Option Extension jusqu'à 22 :00 (payant) - Option Extension samedi ou samedi+dimanche (payant)	999,00/an	999,00
1	Livraison au siège	offert	0,00
		Total HT :	39047,25
		Total Taxes :	7809,45
		Total TTC :	46856,70

(*) Garantie constructeur 2 ans

Validité du devis : 1 mois

Conditions de règlement : 40% à la commande, le solde à la livraison.

Si ce devis vous convient, veuillez nous le retourner signé, avec la mention « Bon pour accord ».

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Signature du client
précédée de la mention « Bon pour accord »

ACTIVITÉ 2**Préparation :** 5 minutes [recommandé]**Passation :** 5 minutes**Situation :**

Vous êtes stagiaire chez *Benedetti Cavi S.p.A.*, à Milan (Italie).

Une délégation francophone, qui effectue un voyage d'étude en Italie, vient visiter votre entreprise.

Tâche :

Vous intervenez brièvement (5 minutes) lors de la réunion d'accueil pour présenter l'entreprise et l'évolution de ses ventes sur les marchés internationaux.

Vous vous appuyez sur les deux documents suivants.

Document 1 : FICHE ENTREPRISE**Benedetti Cavi S.p.A.****Historique de l'entreprise :**

- **1902** : Fondation de l'entreprise par Luigi Benedetti à Milan (Italie) ; production de câbles d'acier.
- **1905** : Installation dans des locaux plus grands à Pero (banlieue de Milan).
- **1928** : Construction d'une nouvelle usine pour fabriquer des câbles électriques, à Monza (15 km au nord de Milan).
- **1941 – 1970** : Extension de l'usine de Monza et diversifications des produits (câbles et fils électriques).
- **1970 – 1980** : Première vague d'acquisitions ciblées : Torelli Cavi Srl et Torino Sistemi SpA ; Benedetti Cavi S.p.A. n°1 du secteur en Italie.
- **1993** : Acquisition de Wiberg AG, leader européen en matière de technologie des fils et des câbles de télécommunication ; Implantations industrielles et commerciales en Espagne, Allemagne, France, Suisse, Royaume-Uni.
- **2005** : Acquisition de Helios Ltd (USA), spécialiste des solutions haut-de-gamme pour les réseaux d'entreprise. Implantations industrielles et commerciales en Amérique du Nord et Amérique latine.
- **2008-2018** : Deuxième vague d'acquisitions d'entreprises (Amérique du Nord et Asie) et diversification de l'offre de produits câbles et fils pour les secteurs de l'énergie électrique, du bâtiment, de l'industrie et des communications.
- **Depuis 2018** : N°3 mondial dans les câbles et réseaux

Slogan de l'entreprise :

« **Présence mondiale, service local** » : puissance d'un groupe mondial (variété et sophistication des solutions disponibles) + souplesse d'une entreprise locale (écoute-client et réactivité des implantations locales).

Perspectives à 5 ans :

- **Concilier** croissance et durabilité (technologies environnementales + développement des réseaux liés à la 5G)

Document 2 : (page suivante)

Document 2 : TABLEAU + ANNOTATIONS POUR COMMENTAIRE

PERFORMANCES PAR DÉPARTEMENT (1)			
<i>En millions de dollars</i>			
Département PROJETS	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	1056	1247	-15,3%
Variation organique*	-13,9%		
BAIIDA** [% du CA]	130 [12,3%] (2)	152 [12,2%]	-14,7%
Département ÉNERGIE	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	5385	6098	-11,7%
Variation organique*	-7,8% (3)		
BAIIDA** [% du CA]	355 [6,6%]	391 [6,4%]	-9,0%
Département TÉLÉCOMMUNICATIONS	2022	2021	Variation
Chiffre d'affaires	1047	1290	-18,9%
Variation organique*	-16,9%		
BAIIDA** [% du CA]	162 [15,5%]	230 [17,8%]	-29,4% (4)

* Variation organique : à périmètre comparable et taux de change constant
 ** BAIIDA : bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement

PERFORMANCES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE			
<i>En millions de dollars</i>			
	Chiffre d'affaires		BAIIDA**
	2022	2021	2021
EMEA*	4010	4617	372
Amérique du Nord	2355	2610	285 (5)
Amérique latine	531	684	69
Asie et Océanie	592	724	47
Total	7488	8635	773

* Europe, Moyen-Orient et Afrique
 ** BAIIDA : bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement

(1) PROJETS = Câblages haute-tension sous-marins ; Câblages haute-tension souterrains ; ÉNERGIE = Énergie et infrastructures (centrales de production et distribution) ; Composants industriels et Réseaux (Transports) ; TÉLÉCOMMUNICATIONS = Câbles de fibre optique ; Solutions multimédias ; Infrastructures de télécommunication à large bande.

(2) Profitabilité +0.1% (bonne exécution des opérations sous-marines (pose de câbles par bateau).

(3) Bonne résistance dans contexte de crise (conséquences de la guerre en Ukraine) ; Distribution énergies éolienne ("On-shore Wind") en forte hausse en Amérique du Nord.

(4) Baisse prévue, aggravée par la crise (guerre en Ukraine) ; amélioration aux 3^e et 4^e trimestres 2022 en Amérique du N. (+) et en Asie/Océanie (++).

(5) Performance ++ de "On-shore Wind" + mesures de réduction des coûts + mesures fiscales incitatives pour les énergies renouvelables.