

# Guide pour l'examen des épreuves

## **INTERAGIR À L'ORAL**

## **LE FRANÇAIS DES AFFAIRES**



**SOMMAIRE :**

---

<b>1. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS « INTERAGIR À L'ORAL »</b> .....	<b>5</b>
1.1. <b>DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL AFFAIRES</b> .....	<b>5</b>
1.2. <b>DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL RELATIONS INTERNATIONALES</b> .....	<b>8</b>
1.3. <b>DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL SANTÉ</b> .....	<b>11</b>
1.4. <b>DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION</b>	<b>13</b>
<b>2. DÉROULEMENT DES ÉPREUVES</b> .....	<b>16</b>
2.1. <b>DISPOSITION DE LA SALLE DE PASSATION</b> .....	<b>16</b>
2.2. <b>ACCUEILLIR LE/LA CANDIDAT(E)</b> .....	<b>17</b>
2.3. <b>ANIMER L'ÉCHANGE</b> .....	<b>18</b>
2.4. <b>ÉVALUER LE/LA CANDIDAT(E)</b> .....	<b>19</b>
2.4.1. <b>PRÉSENTATION DE L'INTERFACE D'ÉVALUATION SUR PASSEPORT</b> .....	<b>19</b>
2.4.2. <b>CRITÈRES D'ÉVALUATION DES INTERACTIONS ORALES</b> .....	<b>20</b>
2.4.3. <b>PRISE DE NOTE DES OBSERVABLES</b> .....	<b>23</b>
2.4.4. <b>CRITÈRES PARASITES DE LA FIDÉLITÉ</b> .....	<b>23</b>
2.5. <b>FIN DE LA SESSION</b> .....	<b>24</b>
<b>Annexe 1 : Grille d'évaluation de référence</b> .....	<b>25</b>
<b>Annexe 2 : Grille d'évaluation de référence Affaires / Relations internationales C1</b> ...	<b>27</b>
<b>Annexe 3 : Grille d'évaluation de référence Santé B2/C1</b> .....	<b>29</b>
<b>Annexe 4 : Références CECRL extraites du Cadre européen commun de référence</b> .....	<b>31</b>
<b>Annexe 5 : Feuille de notes pour l'évaluation</b> .....	<b>39</b>



## 1. PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS « INTERAGIR À L'ORAL »

Les **Diplômes de français professionnel** comportent deux séries d'activités testant la capacité à « Comprendre et traiter l'information » et à « Interagir à l'oral ».

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

### 1.1. DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL AFFAIRES

#### AFFAIRES A1

**Activité 1 :** Renseigner un(e) interlocuteur/interlocutrice sur son emploi du temps pour convenir d'un rendez-vous

**Être capable de**

*Aptitudes  
spécifiques*

- Communiquer des informations très simples sur un emploi du temps
- Saluer / Prendre congé
- Manifester qu'on comprend une demande
- Accepter/refuser une proposition
- Indiquer une possibilité/impossibilité
- Poser une question simple
- Remercier

**Activité 2 :** Se présenter/Présenter simplement son entreprise (à partir d'une carte de visite / fiche d'entreprise)

**Être capable de**

*Aptitudes  
spécifiques*

- Se présenter/Présenter son entreprise très simplement
- Se présenter professionnellement (nom, poste/fonction)
- Présenter les informations caractérisant une entreprise

#### AFFAIRES A2

**Activité 1 :** Répondre aux questions d'un(e) client(e) sur un produit

**Être capable de**

*Aptitudes  
spécifiques*

- Répondre aux questions d'un interlocuteur en s'appuyant sur une fiche produit
- Comprendre des questions simples et factuelles
- Identifier l'information correspondante dans un document écrit
- Donner/reformuler l'information en réponse

**Activité 2 :** Présenter son parcours de formation et son expérience professionnelle (comme indiqué dans le CV)

**Être capable de**

*Aptitudes  
spécifiques*

- Verbaliser un parcours de formation et/ou une expérience professionnelle
- Décrire un parcours de formation
- Parler de son expérience professionnelle
- Mettre en valeur ses qualités professionnelles

#### AFFAIRES B1

**Activité 1 :** Présenter le parcours et le profil de deux candidat(e)s à un poste (à partir de leurs CV) et argumenter son choix en faveur d'un(e) candidat(e)

**Être capable de**

*Aptitudes  
spécifiques*

- Argumenter en faveur d'un(e) candidat(e) à un poste en s'appuyant sur le parcours et le profil de chaque candidat(e) (à partir de CV)
- Argumenter (articulateurs logiques) pour convaincre
- Identifier / Interpréter / Reformuler les éléments d'un CV renforçant une candidature

## Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

### Activité 2 : Présenter un produit à un(e) client(e), pour le/la convaincre de l'acheter

<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter les caractéristiques/avantages d'un produit pour convaincre un(e) client(e) potentiel(le)</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reformuler les caractéristiques d'un produit (dimension, coloris, conditions de vente, etc.) sous forme orale</li><li>▪ Développer un discours convaincant (insister sur les avantages du produit pour le/la client(e))</li><li>▪ Répondre à des questions complémentaires sur le produit</li></ul>

### AFFAIRES B2

#### Activité 1 : Rencontrer un(e) interlocuteur/interlocutrice (client(e), fournisseur, collègue, etc.) et défendre des options dans une négociation

<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exposer un point de vue/des options, présenter des arguments à l'appui et les défendre dans une négociation</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comprendre une situation et sa problématique</li><li>▪ Comprendre les arguments de l'interlocuteur/interlocutrice</li><li>▪ Utiliser une stratégie d'interaction adaptée et efficace</li></ul>

#### Activité 2 : Présenter en assemblée (devant un auditoire) une entreprise et le bilan d'une activité sur une période de temps donnée

<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter une entreprise et des données chiffrées devant un auditoire</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Commenter des données chiffrées (comparaison, évolution)</li></ul>

### AFFAIRES C1

#### Activité 1 : Rencontrer un(e) client(e) intéressé(e) par l'achat d'un produit et le/la convaincre d'acheter en respectant les phases classiques de la négociation commerciale

<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un argumentaire de vente</li><li>• Négocier avec un(e) client(e)</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Développer les stratégies de la négociation (argumentation/contre-argumentation)</li><li>▪ Comprendre les besoins du client et apporter une réponse adaptée</li><li>▪ Adapter une attitude et un niveau de langue adapté</li></ul>

#### Activité 2 : Répondre spontanément à une question attendant une réponse élaborée (le cas échéant avec relance ou 2<sup>e</sup> question)

<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Construire une réponse improvisée à une question complexe</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Construire une réponse spontanée cohérente et pertinente</li><li>▪ Maîtriser les stratégies de la production orale (compensation, autocorrection, etc.)</li></ul>

# Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

Les **sujets candidat(e)** se présentent se présentent toujours de la même façon :

**DFP** DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL  
Affaires A2

« Interagir à l'oral »  
**Activité 2**  
DFP\_AFF\_A2\_IO Act02\_00

Préparation : 5 minutes [recommandé]  
Passation : 3 minutes

**Situation :**  
Vous représentez votre entreprise VIVA-CONNECT, une jeune start-up, au Salon International de l'Innovation.  
Un client francophone vous demande des informations sur votre produit « VIVA-Connect », une montre connectée.

**Tâche :**  
Lisez la fiche produit.  
Répondez aux questions du client.

**MONTRE CONNECTÉE « VIVA-CONNECT »**

Caractéristiques physiques  
Dimensions : 43,8 mm x 38,5 mm x 8,0 mm  
Définition d'écran : 205 x 148 pixels  
Poids : Sans bracelets : 18,0 g / Avec bracelets : 38,0 g

Autonomie  
- 3 semaines en mode montre/suivi d'activités  
- 10 heures en mode GPS activé

Garantie  
- 2 ans



Informations techniques  
- Si elle est connectée à votre smartphone, elle vibre et affiche des alertes en cas d'appels entrants, d'événements dans votre calendrier, d'e-mails et de SMS. Avec sa fonction musique, vous pouvez

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)  
**Temps de passation imparti**

Présentation de la **situation** :  
- contexte de l'échange  
- rôles du/de la candidat(e) et de son interlocuteur/interlocutrice

Présentation de la **tâche** du/de la candidat(e)  
(éventuellement plusieurs étapes)

**Document(s) support(s)**  
contenant les informations-clés que le/la candidat(e) doit exploiter au cours de l'entretien. Certaines activités ne comportent pas de document-support.

Vous dispose d'un sujet-candidat(e) et d'un **support pour l'animation et l'évaluation** :

**DFP** DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL  
Affaires A2

« Interagir à l'oral »  
**Activité 2**  
DFP\_AFF\_A2\_IO Act02\_10\_XX

**SUPPORT POUR L'ANIMATION ET L'ÉVALUATION**

Préparation : 5 minutes  
Passation : 3 minutes

**Rôle :**  
Vous êtes un-e client-e de Viva-Connect.  
Vous posez des questions sur le produit « VIVA-Connect », une montre connectée.

**Propositions de questions :**  
Série de questions précises sur le produit.  
Si le candidat se contente de répondre oui/non à chaque fois, le relancer en posant la 2<sup>e</sup> question portant sur la même information.

- La montre est-elle lourde ?  
// Combien pèse-t-elle ?
- Est-ce qu'on lit facilement les informations sur l'écran ?  
// Quelle est la définition de l'écran ?
- Au bout de combien de temps faut-il la recharger ?
- La garantie est de 1 an, je suppose ?  
// Quelle est la durée de la garantie ?

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)  
**Temps de passation imparti**

Présentation du **rôle** de  
**l'examineur/examinatrice** et de sa tâche

**Pistes d'interaction** pour  
l'examineur/examinatrice : selon le cas :  
- Canevas d'interaction  
- Propositions de questions/remarques  
- Propositions de contre-arguments  
- ...

## Activité 1 (interaction)

Dans cette activité, vous jouez un rôle actif en tant qu'interlocuteur/interlocutrice : selon le cas (précisé à chaque fois dans le support pour l'animation et l'évaluation), vous répondez aux interrogations du/de la candidat(e), lui posez des questions, lui opposez des contre-arguments, en suivant les indications ou en utilisant les répliques ou en reformulant les informations qui figurent sur votre support pour l'animation et l'évaluation.

## Activité 2 (production)

Dans cette activité, vous jouez un rôle passif, en tant qu'auditeur/auditrice. Dans certains cas (notamment lorsque le/la candidat(e) termine son discours bien avant la fin du temps imparti), vous pouvez relancer le/la candidat(e) en lui posant une question complémentaire (la proposition de question figure alors sur le support pour l'animation et l'évaluation).

## 1.2. DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL RELATIONS INTERNATIONALES

### RELATIONS INTERNATIONALES B1

<b>Activité 1 :</b>	<b>Présenter son institution, son projet et négocier sur 3 points</b>
<i>Être capable de</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se présenter, présenter une mission, un projet</li><li>• Négocier les détails d'une mission</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Présenter son institution</li><li>▪ Présenter un projet (nature, objectifs)</li><li>▪ Négocier pour obtenir des biens/services (3 éléments)</li><li>▪ Demander un rendez-vous</li></ul>
<b>Activité 2 :</b>	<b>Présenter la situation d'un pays (sur une thématique) et des actions menées dans ce contexte</b>
<i>Être capable de</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter une situation pays sur une thématique (éducation, culture, santé, médias) et les actions menées dans ce contexte.</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Présenter un état des lieux (situation pays)</li><li>▪ Présenter un projet/une mission (nature, objectifs)</li></ul>

### RELATIONS INTERNATIONALES B2

<b>Activité 1 :</b>	<b>Négocier au téléphone les conditions de réalisation d'un projet lié aux relations internationales</b>
<i>Être capable de</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exprimer un point de vue et argumenter lors d'une négociation sur les conditions de réalisation d'un projet</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier les éléments clés d'une situation</li><li>▪ Présenter des arguments en faveur d'une option</li><li>▪ Négocier des points clés pour la réalisation d'un projet/d'une action</li></ul>
<b>Activité 2 :</b>	<b>Présenter une situation-pays et des actions menées dans un domaine d'intervention (éducation, culture, santé...) à des partenaires potentiels</b>
<i>Être capable de</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire une présentation (situation-pays, actions menées dans un domaine d'intervention) devant des partenaires.</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Décrire, expliquer, commenter (un diaporama)</li><li>▪ Organiser son discours</li></ul>

### RELATIONS INTERNATIONALES C1

<b>Activité 1 :</b>	<b>Négocier au téléphone pour obtenir un appui sur le terrain</b>
<i>Être capable de</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Négocier au téléphone pour obtenir un appui sur le terrain.</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identifier les éléments clés d'une situation</li><li>▪ Présenter des arguments en faveur d'une option</li><li>▪ Solliciter l'aide de l'interlocuteur sur des points clés dans la réalisation d'une action</li></ul>
<b>Activité 2 :</b>	<b>Répondre spontanément à une question attendant une réponse élaborée en situation d'entretien d'embauche</b>
<i>Être capable de</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répondre spontanément à une question attendant une réponse élaborée en situation d'entretien d'embauche</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Décrire, expliquer, argumenter, illustrer un point de vue personnel</li><li>▪ Organiser son discours, gérer l'aléatoire (ex. gagner du temps pour réfléchir sans interrompre sa prise de parole)</li></ul>

# Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

Les **sujets candidat(e)** se présentent se présentent toujours de la même façon :

**DFP** DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL  
Relations internationales B1

« Interagir à l'oral »  
**Activité 1**  
DFP\_RI\_B1\_IO Act01\_10 XX

**Préparation :** 5 minutes [recommandé]  
**Passation :** 5 minutes

**Situation :**

Vous êtes chef de mission humanitaire pour l'association « Enfants de Tananarive » à Madagascar.  
Vous avez un projet d'aide aux populations vulnérables à Tananarive.  
Vous appelez l'AFD (Agence Française de Développement) à Madagascar pour obtenir un soutien de cette agence.  
Voici une fiche de votre projet (document 1).

**Tâche :**

Vous présentez votre association et votre projet à votre interlocuteur.

Vous essayez d'obtenir l'aide de l'AFD sur les points suivants :

- prise en charge du coût des visas pour les éducateurs venant de France (mission de 4 mois) ;
- don de livres pour enfants ;
- don de matériel médical pour les orphelinats.

À la fin de l'entretien, obtenez un rendez-vous pour une présentation plus formelle de votre demande.

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)  
**Temps de passation imparti**

Présentation de la **situation** :  
- contexte de l'échange  
- rôles du/de la candidat(e) et de son interlocuteur/interlocutrice

Présentation de la **tâche** du/de la candidat(e)  
(éventuellement plusieurs étapes)

**DFP** DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL  
Relations internationales B1

« Interagir à l'oral »  
**Activité 1**  
DFP\_RI\_B1\_IO Act01\_10 XX

**Document 1 :**

**Association**



**Enfants de Tananarive**

**FICHE PROJET : Aide aux populations vulnérables**

**Présentation de la mission**

- Organisation non gouvernementale (France et Madagascar).
- Date de création : 2015.
- Zone d'action : 3 grandes villes de Madagascar (Tananarive, Toamasina, Mahajanga).
- Mission : améliorer la situation des enfants (0-15 ans) victimes de la pauvreté, de la famine, de l'abandon, de la maladie.

**Objectifs de la mission**

- Premiers soins médicaux aux enfants des rues (infirmiers et médecins locaux bénévoles) ;
- Apport de matériel médical dans les 3 centres de santé : stéthoscopes, thermomètres, ciseaux médicaux, compresses, pansements, etc. ;
- Participation à l'éducation des enfants (éducateurs français bénévoles) ;
- Apport de matériel scolaire dans les 3 orphelinats : livres scolaires (primaire et secondaire), cahiers et crayons, contes, jouets, etc.

**Document(s) support(s)**  
contenant les informations-clés que le/la candidat(e) doit exploiter au cours de l'entretien. Certaines activités ne comportent pas de document-support.

# Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

Vous disposez d'un sujet-candidat(e) et d'un support pour l'animation et l'évaluation :

**DFP** DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL  
Relations internationales B1  
SUPPORT POUR L'ANIMATION ET L'ÉVALUATION  
« Interagir à l'oral »  
**Activité 1**  
DFP\_RI\_B1\_JO Act01\_10 XX  
Préparation : 5 minutes  
Passation : 5 minutes

**Rôle :**  
Vous travaillez à l'AFD (Agence Française de Développement) à Madagascar.  
Le/La candidat-e est chef de mission humanitaire pour l'association « Enfants de Tananarive » à Madagascar. Il/elle a un projet d'aide aux populations vulnérables à Tananarive. Le/La candidat-e vous contacte pour obtenir un soutien de votre agence.  
Le/La candidat-e doit :  
- vous présenter son association et son projet ;  
- essayer d'obtenir l'aide de l'AFD sur les points suivants :  
o prise en charge du coût des visas pour les éducateurs venant de France (mission de 4 mois),  
o don de livres pour enfants  
o don de matériel médical pour les orphelinats  
- vous demander un rendez-vous pour une présentation plus formelle de sa demande.

**Lancement de l'interaction :**  
Vous pouvez lancer le candidat de la façon suivante :  
Vous : « Agence Française de Développement à Madagascar, bonjour »

**Pistes pour l'évaluation :**  
Vous porterez attention  
- à la posture professionnelle du candidat au cours de l'entretien ;  
- au respect des codes culturels de la prise de contact ;  
- au respect des codes professionnels dans la présentation du projet.

**Éléments pour l'interaction :**

Présentation de l'association	Demander la présentation de l'association si le candidat ne la présente pas de lui-même.
Présentation du projet	Demander du projet/de la mission si le candidat ne la présente pas de lui-même.
Visas	Renvoyer au Consulat général de France à Tananarive. Demander des précisions sur la durée des missions et indiquer que l'obtention d'un visa de travail, même temporaire, est très compliqué et long. Le candidat devrait signaler que les éducateurs sont bénévoles, et qu'un visa de tourisme suffirait.
Don de livres	Demander de quel matériel il s'agit, pour quelle tranche d'âge (si non précisé par le candidat) et conseiller de s'adresser à la médiathèque de l'Institut français de Tananarive ou de contacter les Alliances françaises (29 établissements sur tout le pays).
Apport de matériel de santé	Demander de quel matériel il s'agit. L'AFD prendra contact avec des hôpitaux régionaux.
Prise de rendez-vous finale	Possible courant semaine prochaine (laisser l'initiative de la proposition au candidat, refuser la première proposition, accepter la seconde)

**N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)**

**Temps de préparation (indicatif)  
Temps de passation imparti**

**Présentation du rôle de l'examineur/examinatrice et de sa tâche**

**Pistes d'interaction pour l'examineur/examinatrice : selon le cas :**  
- Canevas d'interaction  
- Propositions de questions/remarques  
- Propositions de contre-arguments  
- ...

## Activité 1 (interaction)

Dans cette activité, vous jouez un rôle actif en tant qu'interlocuteur/interlocutrice : selon le cas (précisé à chaque fois dans le support pour l'animation et l'évaluation), vous répondez aux interrogations du/de la candidat(e), lui posez des questions, lui opposez des contre-arguments, en suivant les indications ou en utilisant les répliques ou en reformulant les informations qui figurent sur votre support pour l'animation et l'évaluation.

## Activité 2 (production)

Dans cette activité, vous jouez un rôle passif, en tant qu'auditeur/auditrice. Dans certains cas (notamment lorsque le/la candidat(e) termine son discours bien avant la fin du temps imparti), vous pouvez relancer le/la candidat(e) en lui posant une question complémentaire (la proposition de question figure alors sur le support pour l'animation et l'évaluation).

### 1.3. DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL SANTÉ

#### SANTÉ B1

**Activité 1 :** Répondre aux questions d'un(e) patient(e) sur le traitement de sa maladie et le/la conseiller

**Être capable de**

- Informer un(e) patient(e) sur le traitement de sa maladie
- Et le/la conseiller

**Aptitudes spécifiques**

- Comprendre des notes sur le cas d'un(e) patient(e)
- Comprendre un mémo sur le traitement d'une maladie
- Donner des explications à un(e) patient(e), le/la conseiller

**Activité 2 :** Informer des non-spécialistes sur un sujet de santé publique

**Être capable de**

- Intervenir auprès d'un public de non-spécialistes sur un sujet de santé publique et les mesures de prévention associées

**Aptitudes spécifiques**

- Identifier les infos pertinentes relatives aux risques/symptômes/mesures de prévention d'un sujet de santé publique
- Présenter, décrire, expliquer des infos de santé publique
- Savoir utiliser des mots faciles à comprendre pour un auditoire non-spécialiste (médiation)

#### SANTÉ B2/C1

**Activité 1 :** Répondre à un patient inquiet sur les effets de sa maladie

**Être capable de**

- Répondre aux questions d'un(e) patient(e) sur une intervention (ex. opération chirurgicale)
- Et le/la rassurer

**Aptitudes spécifiques**

- Comprendre un schéma (ex. planche anatomique légendée)
- Comprendre un mémo sur une intervention
- Donner des explications à un(e) patient(e), le/la rassurer

**Activité 2 :** Présenter une action de santé dans le but de collecter des fonds

**Être capable de**

- Communiquer sur une action de santé publique
- Présenter une maladie et des actions de lutte contre celle-ci en perspective d'une levée de fonds

**Aptitudes spécifiques**

- Décrire, expliquer une maladie
- Commenter des actions
- Convaincre du bienfondé et des bienfaits de ces actions
- Organiser son discours

# Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

Les sujets candidat(e) se présentent toujours de la même façon :

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)

Temps de passation imparti

Présentation de la **situation** :

- contexte de l'échange
- rôles du/de la candidat(e) et de son interlocuteur/interlocutrice

Présentation de la **tâche** du/de la candidat(e) (éventuellement plusieurs étapes)

**Document(s) support(s)**

contenant les informations-clés que le/la candidat(e) doit exploiter au cours de l'entretien. Certaines activités ne comportent pas de document-support.

Vous disposez d'un sujet-candidat(e) et d'un **support-pour l'animation et l'évaluation** :

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)

Temps de passation imparti

Présentation du **rôle de l'examinateur/examinatrice** et de sa tâche

**Pistes d'interaction** pour l'examinateur/examinatrice : selon le cas :

- Canevas d'interaction
- Propositions de questions/remarques
- Propositions de contre-arguments
- ...

## Activité 1 (interaction)

Dans cette activité, vous jouez un rôle actif en tant qu'interlocuteur/interlocutrice : selon le cas (précisé à chaque fois dans le support pour l'animation et l'évaluation), vous répondez aux interrogations du/de la candidat(e), lui posez des questions, lui opposez des contre-arguments, en suivant les indications ou en utilisant les répliques ou en reformulant les informations qui figurent sur le support pour l'animation et l'évaluation.

## Activité 2 (production)

Dans cette activité, vous jouez un rôle passif, en tant qu'auditeur/auditrice. Dans certains cas (notamment lorsque le/la candidat(e) termine son discours bien avant la fin du temps imparti), vous pouvez relancer le/la candidat(e) en lui posant une question complémentaire (la proposition de question figure alors sur le support pour l'animation et l'évaluation).

### 1.4. DIPLÔMES DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION

#### TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION A2

<b>Activité 1 :</b>	<b>Accueillir et renseigner un(e) touriste sur les activités touristiques d'une ville</b>
<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer un(e) touriste sur l'offre touristique d'une ville</li><li>• Donner des informations à un(e) touriste sur les services proposés</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Saluer – Accueillir / Prendre congé</li><li>▪ Poser / Répondre à une question simple</li><li>▪ Indiquer un itinéraire</li><li>▪ Décrire simplement un lieu</li><li>▪ Donner des informations factuelles (adresse, prix, horaires...)</li></ul>
<b>Activité 2 :</b>	<b>Accueillir un(e) client(e) au restaurant, lui présenter la carte et faire des recommandations</b>
<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueillir un(e) client(e) à son arrivée dans le restaurant</li><li>• Présenter la carte et une formule à un(e) client(e)</li><li>• Recommander un plat à un(e) client(e)</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Saluer – Accueillir</li><li>▪ Faire une demande simple</li><li>▪ Utiliser les formules-types</li><li>▪ Présenter la composition d'une formule</li><li>▪ Expliquer des plats</li><li>▪ Faire une recommandation simple</li></ul>

#### TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION B1

<b>Activité 1 :</b>	<b>Présenter et vendre un circuit touristique</b>
<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vendre une prestation touristique</li><li>• Présenter deux offres touristiques et argumenter en faveur de l'une d'elle</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Décrire une offre touristique</li><li>▪ Comparer 2 offres touristiques de même nature</li><li>▪ Argumenter pour convaincre</li></ul>
<b>Activité 2 :</b>	<b>Animer le début d'une visite guidée</b>
<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présenter le plan d'une visite guidée</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Présenter le programme/les étapes d'une visite</li><li>▪ Indiquer un itinéraire</li><li>▪ Décrire des éléments remarquables (œuvres, architecture, etc.)</li></ul>

#### TOURISME-HÔTELLERIE-RESTAURATION B2

<b>Activité 1 :</b>	<b>Expliquer la carte d'un restaurant et conseiller un(e) client(e)</b>
<b>Être capable de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Expliquer une carte</li><li>• Conseiller un(e) client(e)</li></ul>
<i>Aptitudes spécifiques</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Présenter, expliquer les plats d'une carte de restaurant gastronomique</li><li>▪ Parler des plats, des accompagnements, du mode de cuisson, du mode de préparation</li><li>▪ Présenter un vin : millésime, note aromatique, etc.</li><li>▪ Conseiller un vin en fonction des choix du client</li><li>▪ Réagir face à un imprévu</li></ul>

# Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

## Activité 2 : Décrire un site/monument touristique

Être capable de

Aptitudes  
spécifiques

- Animer le début d'une visite guidée : présenter un site/monument touristique
- Décrire un monument, un site touristique
- Présenter les particularités géographiques, historiques, stylistiques, culturelles d'un site ou d'une œuvre
- Extraire les éléments essentiels d'une documentation (notes)
- Structurer sa présentation

Les sujets candidat(e) se présentent toujours de la même façon :

« Interagir à l'oral »  
**Activité 1**  
DFP\_THR\_A2\_IO Act01\_00

Préparation : 10 minutes [recommandé]  
Passation : 10 minutes

**Situation :**  
Vous travaillez dans un office de tourisme à Saint-Petersbourg, en Russie.  
Un touriste francophone souhaite avoir des informations sur la ville.

**Tâche :**  
Vous devez :  
• accueillir le voyageur ;  
• le renseigner sur deux activités touristiques ;  
• indiquer leur localisation sur le plan de la ville.

L'examineur(-trice) joue le rôle du (de la) touriste.

**Document 1 :** **Document 2 :**

**CATHEDRALE SAINT-ISAAC**

**Descriptif**

- Bâtie par l'architecte française Auguste Montferrand (19<sup>th</sup> siècle)
- A été la plus grande cathédrale de la Russie pendant longtemps
- Reconnaisable à ses dômes dorés

**Horaires :** 11h-19h (fermé le mercredi)

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)

**Temps de passation imparti**

Présentation de la **situation** :

- contexte de l'échange
- rôles du/de la candidat(e) et de son interlocuteur/interlocutrice

Présentation de la **tâche** du/de la candidat(e)  
(éventuellement plusieurs étapes)

**Document(s) support(s)**

contenant les informations-clés que le/la candidat(e) doit exploiter au cours de l'entretien. Certaines activités ne comportent pas de document-support.

Vous disposez d'un sujet-candidat(e) et d'un **support-pour l'animation et l'évaluation** :

« Interagir à l'oral »  
**Activité 1**  
DFP\_THR\_A2\_IO Act01\_00

Préparation : 10 minutes [recommandé]  
Passation : 10 minutes

**Rôle :**  
Vous êtes un(e) touriste francophone et vous visitez Saint-Petersbourg.  
À l'office de tourisme, vous vous renseignez sur les activités touristiques de la ville.

**Canevas d'interaction :**

1. **Salutations**  
Vous : « Bonjour »  
Candidat(e) : Salutations et/ou formule de bienvenue et/ou formule d'accueil ...
2. **Lancement du questionnement :**  
Vous : « Qu'est-ce que je peux visiter à Saint-Petersbourg ? »  
« Quelles activités pourriez-vous me conseiller en ville ? »
3. **Propositions de questions :**  
Nota : Si le candidat se contente de répondre « oui/non » à chaque question, le relancer en posant la 2<sup>e</sup> question portant sur la même information.
  - Quelles sont les caractéristiques de ce site ?  
[en fonction des activités choisies par le (la) candidat(e)] : Il y a des expositions ? //  
Quelle est la date de construction ?

N° l'activité (1 : interaction ou 2 : production)

Temps de préparation (indicatif)

**Temps de passation imparti**

Présentation du **rôle de l'examineur/ examinatrice** et de sa tâche

**Pistes d'interaction** pour l'examineur/ examinatrice : selon le cas :

- Canevas d'interaction
- Propositions de questions/remarques
- Propositions de contre-arguments
- ...

## Activité 1 (interaction)

Dans cette activité, vous jouez un rôle actif en tant qu'interlocuteur/interlocutrice : selon le cas (précisé à chaque fois dans le support pour l'animation et l'évaluation), vous répondez aux interrogations du/de la candidat(e), lui posez des questions, lui opposez des contre-arguments, en suivant les indications ou en utilisant les répliques ou en reformulant les informations qui figurent sur votre support pour l'animation et l'évaluation.

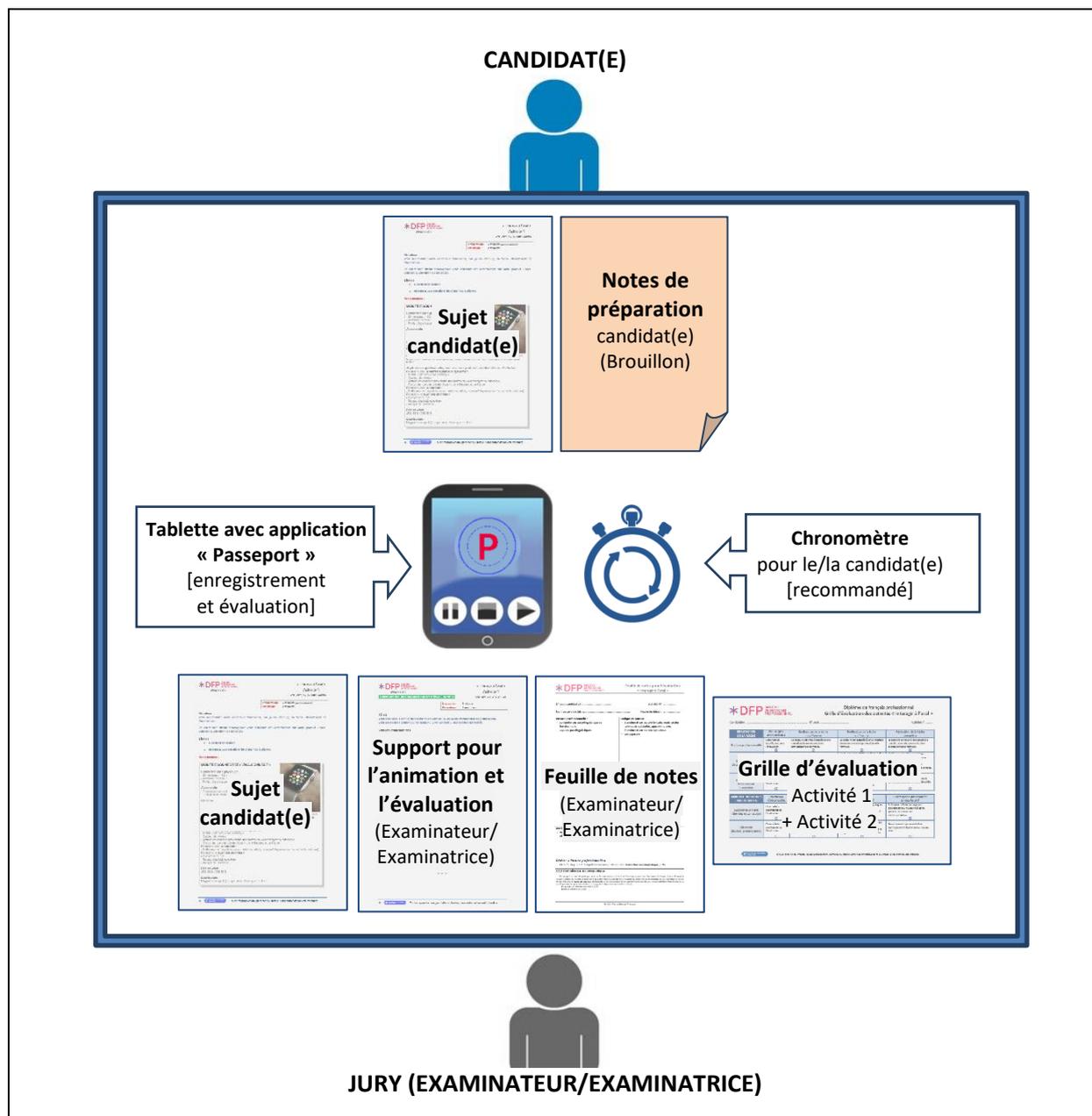
### **Activité 2 (production)**

Dans cette activité, vous jouez un rôle passif, en tant qu'auditeur/auditrice. Dans certains cas (notamment lorsque le/la candidat(e) termine son discours bien avant la fin du temps imparti), vous pouvez relancer le/la candidat(e) en lui posant une question complémentaire (la proposition de question figure alors sur le support pour l'animation et l'évaluation).

## 2. DÉROULEMENT DES ÉPREUVES

Le/La candidat(e) prépare les deux activités « Interagir à l'oral » dans une salle de préparation surveillée. Puis il/elle se présente en salle de passation (une salle par jury). L'utilisation d'un dictionnaire papier unilingue ou bilingue est autorisée pendant toute la durée des épreuves (préparation et passation). Le/La candidat(e) se présente en salle de passation devant vous, son examinateur/examinatrice (un(e) seul(e) par jury), pour présenter successivement les deux activités qu'il/elle a préparées. Vous accueillez le/la candidat(e), animez l'échange et l'enregistrez, et vous évaluez le/la candidat(e).

### 2.1. DISPOSITION DE LA SALLE DE PASSATION



### 2.2. ACCUEILLIR LE/LA CANDIDAT(E)

Vous jouez un rôle crucial pour permettre au/à la candidat(e) de donner le meilleur de lui/elle-même. Votre attitude bienveillante dans les phases d'accueil et de transition entre deux activités aidera le/la candidat(e) à contrôler son stress inhérent à la situation d'examen.

- ▶ Vous accueillez le/la candidat(e) dans la salle de passation et lui indiquez où s'installer.
  - ▶ Vous vérifiez l'identité du/de la candidat(e) et lui faites signer la feuille d'émargement<sup>(\*)</sup>.  
Lors de l'émargement, le/la candidat(e) vérifie l'exactitude des informations le/la concernant (orthographe du nom et du prénom, date de naissance). Ces informations figureront sur le diplôme.
  - ▶ Vous rappelez succinctement la nature et la durée des deux activités successives :  
*Ex. : « Il y a deux activités : la première est une interaction, un échange entre nous ; elle dure N min. La seconde activité est une présentation, vous parlez et je vous écoute ; elle dure N min. »*
  - ▶ Vous vous assurez du bon enregistrement des entretiens correspondant aux deux activités<sup>(\*)</sup>.
  - ▶ Avant de débiter chaque activité, vous rappelez succinctement votre rôle et votre tâche dans la situation de communication donnée :  
*Ex. : « Je suis un client de votre entreprise et je vous pose des questions sur votre produit X... ».*  
*Ex. : « Je suis l'Agence Européenne de Développement à Madagascar et vous m'appellez... ».*  
*Ex. : « Je suis un(e) touriste et je vous pose des questions sur... ».*  
*Ex. : « Je suis votre patient(e) et vous allez me donner des informations et répondre à mes questions sur le traitement de ma maladie... ».*
  - ▶ Vous enclenchez l'enregistrement au début de l'activité 1 et le stoppez à la fin de l'activité 1. Lorsque l'enregistrement est enclenché, vous
    1. annoncez le numéro du/de la candidat(e) et le numéro de l'activité, *« Candidat(e) 65 54 28 E, Activité 1... »*
    2. donnez explicitement le signal du début de l'activité, *« L'activité 1 commence... »*
    3. participez à l'échange selon les indications du Support pour l'animation, *Phrase de lancement (cf. Support pour l'animation) Échange mené par le/la candidat(e)*
    4. donnez explicitement le signal de la fin de l'activité, *« Voilà, l'activité 1 est terminée. »*
    5. stoppez l'enregistrement. *« Nous allons maintenant passer à l'activité 2... »*
  - ▶ Vous répétez cette opération pour enregistrer l'activité 2. Lorsque l'enregistrement est enclenché, vous
    1. annoncez le numéro du/de la candidat(e) et le numéro de l'activité, *« Candidat(e) 65 54 28 E, Activité 2... »*
    2. donnez explicitement le signal du début de l'activité, *« L'activité 2 commence... »*
    3. écoutez attentivement selon les indications du Support pour l'animation, *Présentation du/de la candidat(e)*
    4. donnez explicitement le signal de la fin de l'activité, *« Voilà, l'activité 2 est terminée. »*
    5. stoppez l'enregistrement. *« Je vous remercie. Vous pouvez quitter la salle. »*
  - ▶ Vous surveillez l'écoulement du temps et veillez au respect du temps imparti.
- <sup>(\*)</sup> Cette opération s'effectue sur tablette via l'application Passeport.

### 2.3. ANIMER L'ÉCHANGE

Vous jouez le rôle qui vous a été défini dans le Support pour l'animation et l'évaluation : nom, fonction, objectifs personnels dans le cadre de l'échange, informations complémentaires (éventuellement inconnues du candidat) et argumentaire détaillé ou canevas d'interaction.

Dans le cadre de ce rôle, vous conservez tout au long du test une attitude et une façon de vous exprimer conforme aux usages professionnels habituels.

L'épreuve orale est l'occasion pour le/la candidat(e) de « montrer ce qu'il/elle sait faire » dans un contexte de communication professionnelle. Vous devez donc veiller à donner au/à la candidat(e) toutes les opportunités de démontrer l'étendue et la profondeur de ses compétences :

- ▶ Après avoir lancé l'échange en utilisant la phrase de lancement proposée, vous laissez le/la candidat(e) « prendre en charge » l'interaction, dans les limites normales induites par la définition des rôles de chacun(e) ;
- ▶ vous parlez peu et laissez la majorité du temps de parole au/à la candidat(e) pour qu'il/elle développe, justifie, contre-argumente en réponse à vos questions/remarques/arguments ;
- ▶ Vous pouvez, sans « parler », utiliser des éléments paralinguistiques (hochements de tête, expressions faciales) ou paraverbaux (onomatopées/interjections) que le/la candidat(e) pourra prendre en compte dans sa stratégie argumentative ;
- ▶ Vous adaptez votre niveau de langue (lexique et structures, rythme et débit) à celui du/de la candidat(e), en haussant progressivement ce niveau de langue jusqu'au maximum des possibilités du/de la candidat(e).

À l'issue du temps imparti pour chaque activité, si le/la candidat(e) ne conclut pas l'échange de lui/elle-même, vous indiquez d'une manière authentique que l'échange doit être clos.

*Ex. « Je suis désolé(e), mais je dois mettre un terme à notre échange. Je vous remercie de vos propositions et je reviendrai très vite vers vous pour vous informer des suites que nous pourrions leur donner. Au revoir ! »*

ou bien

*« Je vous remercie pour vos propositions. Je vais réfléchir et je vous recontacterai. »*

*« Merci ! Tous ces plats m'ont l'air succulent, je vais réfléchir. »*

*« Je vous remercie pour vos explications. Je suis complètement rassuré(e), maintenant ! »*

Vous confirmez ensuite que l'activité est terminée.

Vous récupérez **tous** les documents d'examen du/de la candidat(e) : sujets d'épreuve candidat(e) (Activité 1 et Activité 2), notes de préparation (brouillon) du/de la candidat(e), pour les remettre au/à la Responsable du Centre à l'issue de la session.

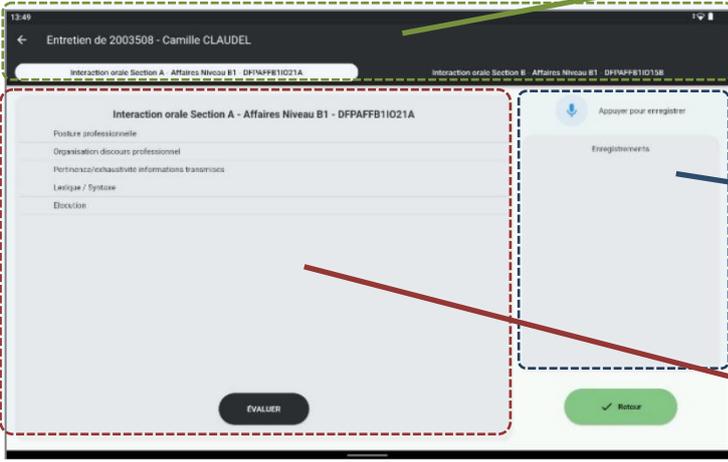
# Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

## 2.4. ÉVALUER LE/LA CANDIDAT(E)

### 2.4.1. PRÉSENTATION DE L'INTERFACE D'ÉVALUATION SUR PASSEPORT

[Cf. également le Guide d'utilisation de Passeport 2]

L'interface d'évaluation sur Passeport comporte trois zones :



**Informations :**

- Candidat(e) : n° et nom
- Épreuve concernée : « Interagir à l'oral »
- + Activité concernée (Activité 1 ou 2)
- + Nom et niveau du Diplôme concerné
- + Code Sujet

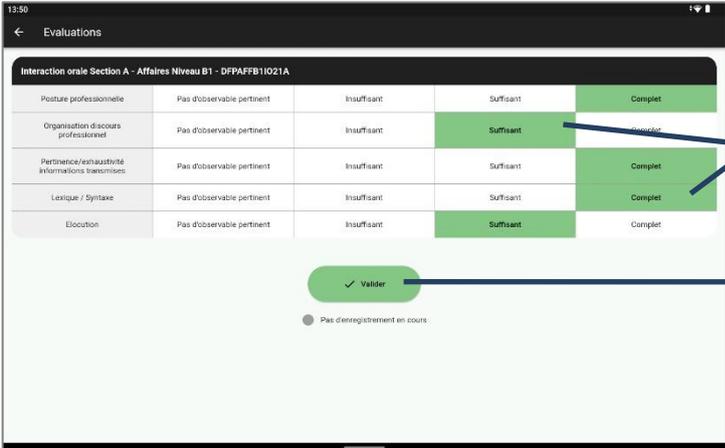
**Enregistrement :**

- Bouton d'activation/arrêt de l'enregistrement (« Appuyer pour enregistrer »)
- + (le cas échéant) Liste des enregistrements effectués

**Évaluation :**

- Bouton d'accès à la grille d'évaluation de l'activité (« Évaluer »)
- + (le cas échéant) Aperçu de l'évaluation validée

L'évaluation de la performance du/de la candidate pour chacune des deux activités se fait via la grille dédiée (accessible via le bouton « Évaluer ») :



Critère	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Posture professionnelle	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Organisation d'un discours professionnel	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Pertinence/exhaustivité des informations transmises	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Lexique / Syntaxe	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Elocution	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet

**Sélectionnez, pour chaque critère, le niveau de performance constaté**

**Une fois cette évaluation complétée, vous pouvez valider votre évaluation**

Vous saisissez et validez votre évaluation sur les grilles électroniques de chaque activité et vous la validez avant de commencer une nouvelle passation avec le/la candidat(e) suivant(e).

### 2.4.2. CRITÈRES D'ÉVALUATION DES PRODUCTIONS ÉCRITES

La grille d'évaluation sur Passeport, dans laquelle vous saisissez votre évaluation de la performance du/de la candidat(e), se présente sous un format synthétique :

Interaction orale Section A - Affaires Niveau B1 - DFPAFFB11021A				
Posture professionnelle	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Organisation discours professionnel	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
<b>5 critères</b> Pertinence/exhaustivité informations transmises	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Lexique / Syntaxe	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet
Elocution	Pas d'observable pertinent	Insuffisant	Suffisant	Complet

4 niveaux de performance

Cette grille synthétique renvoie aux grilles de référence présentées en Annexes 1, 2 et 3.

#### Description des critères :

Pour chacune des deux activités de l'interaction orale, la grille d'évaluation distingue

- ▶ le degré de **réalisation de la tâche** de communication professionnelle visée dans l'activité,
- ▶ le niveau de **maîtrise des outils linguistiques** mis en œuvre dans l'expression orale.

#### RÉALISATION DE LA TÂCHE

##### 1. Posture professionnelle :

- compétence sociolinguistique
- aspects paralinguistiques et non-verbaux

L'évaluation de ce critère porte sur les marqueurs verbaux (marqueurs des relations sociales, règles de politesse, registres...) et non-verbaux (posture, expressions du visage, contact oculaire...) de l'attitude attendue en situation professionnelle (respect, attention, écoute...).

Cf. CECRL, chap. 5.2.2. *Compétence sociolinguistique* + tabl. **Correction sociolinguistique**, p. 95.

Voir Critères d'évaluation – réf. CECRL « Interagir à l'oral », p. 13

##### 2. Organisation du discours professionnel

- mots-liens, connecteurs logiques
- respect du schéma interactionnel attendu dans la situation

L'évaluation de ce critère renvoie aux compétences discursive et fonctionnelle à structurer le discours (plan du texte, cohérence et cohésion) dans une situation professionnelle donnée.

Cf. CECRL, chap. 5.2.3. *Compétence pragmatique* + tabl. **Cohérence et cohésion** », p. 98.

Voir Critères d'évaluation – réf. CECRL « Interagir à l'oral », p. 15

##### 3. Pertinence et exhaustivité des informations transmises :

- informations essentielles mentionnées ou omises
- niveau de détail

L'évaluation de ce critère est établie en fonction des informations essentielles nécessaires à la réalisation « suffisante » de la tâche et des informations complémentaires (utilisables pour une réalisation « complète » de la tâche) qui sont contenues dans les supports candidat(e) et reprises dans le support pour l'évaluation.

Vous devez donc bien **maîtriser le support pour l'animation et l'évaluation** associé au sujet du/de la candidat(e).

### MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES

#### 4. Lexique et syntaxe

- étendue et correction lexicale, maîtrise des termes de spécialité, approximations
- étendue et correction syntaxique (dont accords genre/nombre)
- conjugaison / rection verbale

L'évaluation de ce critère est établie en fonction de ce qui est attendu d'un(e) locuteur/locutrice du niveau CECRL visé par le Diplôme.

Vous devez donc **maitriser les descripteurs CECR** correspondants.

Cf. CECRL, chap. 5.2.1. *Compétences linguistiques + tabl. Étendue linguistique générale*, p. 87 ; + tabl. *Étendue du vocabulaire*, p. 88 ; + tabl. *Maitrise du vocabulaire* », p. 89 ; + tabl. *Correction grammaticale*, p. 90. - Voir Critères d'évaluation – réf. CECRL « Interagir à l'oral », p. 16.

#### 5. Élocution

- Fluidité (rythme, débit)
- Prononciation (phonétique, prosodie)

L'évaluation de ce critère est établie en fonction de ce qui est attendu d'un(e) locuteur/locutrice du niveau CECRL visé par le Diplôme.

Vous devez donc **maitriser les descripteurs CECR** correspondants.

Cf. CECRL, chap. 5.2.1.4 *Compétence phonologique + tabl. Maitrise du système phonologique*, p. 92 ; + tabl. *Aisance à l'oral*, p. 100. - Voir Critères d'évaluation – réf. CECRL « Interagir à l'oral », p. 19.

### Description des niveaux de performance :

Pour chacun des critères, la grille prévoit quatre **niveaux de performance**, estimés en fonction des observables correspondant au critère en question (cf. p. 14).

- ▶ **Pas d'observable pertinent** (Grille de réf. : « *Peu ou pas d'observables* ») : lorsque la production ne présente aucun observable (« copie blanche ») ou en présente si peu (moins d'une dizaine de mots saisis) qu'il est impossible d'apprécier la performance du/de la candidat(e). Dans ce cas (rare), tous les critères seront appréciés à ce niveau « zéro » de performance.
- ▶ **Insuffisant** (Grille de réf. : « *Réalisation de la tâche insuffisante* » / « *Ne correspond pas au niveau visé* ») : lorsque, pour le critère visé, les observables témoignent d'un niveau de performance insuffisant pour réaliser la tâche (critères Adéquation du texte ou Pertinence et exhaustivité des informations) ou d'un niveau de maîtrise linguistique insuffisant pour le niveau CECR du Diplôme (critères Syntaxe ou Lexique).
- ▶ **Suffisant** (Grille de réf. : « *Réalisation de la tâche suffisante* » / « *Suffisant pour le niveau visé* ») : lorsque, pour le critère visé, les observables témoignent d'un niveau de performance (au moins minimalement) suffisant pour réaliser la tâche (critères Adéquation du texte ou Pertinence et exhaustivité des informations) ou d'un niveau de maîtrise linguistique (critères Syntaxe ou Lexique) correspondant à ce qui est attendu d'un locuteur/d'une locutrice situé(e) dans la première moitié du niveau CECR du Diplôme (par exemple, pour un Diplôme B1, un niveau B1.1).
- ▶ **Complet** (Grille de réf. : « *Réalisation de la tâche complète* » / « *Correspond pleinement au niveau visé* ») : lorsque, pour le critère visé, les observables témoignent d'un niveau de performance permettant une réalisation complète de la tâche (critères Adéquation du texte ou Pertinence et exhaustivité des informations) ou d'un niveau de maîtrise linguistique (critères Syntaxe ou Lexique) correspondant au moins à ce qui est attendu d'un locuteur/d'une locutrice situé(e) dans la seconde moitié du niveau CECR du Diplôme (par exemple, pour un Diplôme B1, un niveau B1.2). Si la maîtrise des outils linguistiques démontrée par le/la candidate est supérieure au niveau du Diplôme, c'est dans ce niveau maximal de performance que le critère sera apprécié.

Vous établissez le **niveau de performance** du/de la candidat(e) pour chacun des critères d'évaluation de la grille, pour l'activité 1 puis pour l'activité 2 (cf. *Grille d'évaluation des activités « Interagir à l'oral »*, p. 11).

## Guide pour l'examen des épreuves « Interagir à l'oral »

### Grilles simplifiées :

#### ► Cas général (tous les Diplômes, sauf Affaires C1 / Relations internationales C1 et Santé B2/C1)

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

Il existe deux grilles légèrement différentes (dans les descripteurs de performance) pour les Diplômes

#### ► Affaires C1 / Relations internationales C1

Critère 3 « Pertinence et exhaustivité des informations transmises (Activité 2)

<b>3. Pertinence et exhaustivité des informations transmises</b>	Observables <b>insuffisants</b> pour l'évaluation	<p><b>Act. 1 :</b> Plusieurs informations essentielles pour accomplir la tâche professionnelle sont manquantes ou incorrectes.</p> <p><b>Act. 2 :</b> La problématique n'est pas traitée</p>	<p><b>Act. 1 :</b> Les informations indispensables attendues sont présentes. Quelques informations détaillées ou secondaires peuvent manquer.</p> <p><b>Act. 2 :</b> La problématique est traitée mais le développement est peu approfondi / peu ou pas nuancé.</p>	<p><b>Act. 1 :</b> Toutes les informations attendues sont présentées de manière détaillée.</p> <p><b>Act. 2 :</b> La problématique est traitée et le développement est approfondi et nuancé.</p>
--	---	--	---	--

#### ► Santé B2/C1

Critères 4 et 5 « Maîtrise des outils linguistiques » (distinction des niveaux B2 et C1)

<b>MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES</b>				
<b>4. Lexique et syntaxe (étendue, correction)</b>	Observables <b>insuffisants</b> pour l'évaluation	<b>Ne correspond pas</b> au niveau B2	<b>Correspond</b> au niveau B2	<b>Correspond</b> au niveau C1
<b>5. Élocution (fluidité, prononciation)</b>				

### Pondération des différents critères

Chacun des quatre critères d'évaluation de la performance du/de la candidat(e) a un poids égal aux autres pour le calcul du score à l'épreuve.

Une performance globalement « suffisante » correspond à une performance au moins « suffisante » à chacun des critères. Si un critère est jugé « insuffisant », il faudra qu'au moins un autre critère soit jugé « complet » pour que la performance soit globalement « suffisante ». Lorsque plus d'un critère est jugé « insuffisant », alors la performance sera nécessairement globalement « insuffisante ».

### 2.4.3. PRISE DE NOTE DES OBSERVABLES :

Vous prenez en note les **observables** (erreurs ou réussites) caractéristiques d'un niveau de performance donné, par ex. les mots ou les phrases révélatrices du niveau lexical ou grammatical du/de la candidat(e), les attitudes révélatrices du degré de professionnalisme du/de la candidat(e), etc.

On vous conseille d'utiliser le modèle de *Feuille de notes pour l'évaluation « Interagir à l'oral »* (p. 12) pour noter les observables pour chaque critère.

### 2.4.4. CRITÈRES PARASITES DE LA FIDÉLITÉ :

Par ailleurs, vous devez être conscient(e) des facteurs susceptibles de jouer sur l'objectivité de l'évaluation. Ce sont les **critères parasites de la fidélité** :

- ▶ **L'effet de *fatigue*** : Les conditions de passation (nombre de candidat(e)s, chaleur, moment de la journée, charge de travail, etc.) risquent d'influencer votre jugement.  
→ Précaution : Faites une pause au moins tou(te)s les six candidat(e)s.
- ▶ **L'effet *d'ordre*** : On risque d'être plus sévère à la fin d'une session d'examen oral qu'au début. La note attribuée à une production risque donc dépendre de l'ordre de passation.  
→ Précaution : Faites une pause au moins tous les six candidat(e)s.
- ▶ **L'effet de *contraste*** : Une production orale « B2 en voie d'acquisition » évaluée juste après une production « C1 acquis » risque d'être sous-évaluée. Si elle avait été évaluée juste après une production « B1 acquis », il est probable qu'elle aurait obtenu un bien meilleur score.  
→ Précaution : Soyez précis(e) dans votre prise de note, « faites le vide » entre deux candidat(e)s, vérifiez l'adéquation de la performance aux descripteurs de la grille d'évaluation.
- ▶ **L'effet de *halo*** : À l'oral, l'apparence (physique/vestimentaire) d'un(e) candidat(e) risque de jouer en sa faveur ou défaveur, indépendamment de ses compétences de communication.  
→ Précaution : Évaluez uniquement les compétences à communiquer à travers les critères de la grille.
- ▶ **L'effet de *stéréotypie* / de *contamination*** : Si vous le/la connaissez, vous tendez à tenir compte du « profil d'apprenant(e) » du/de la candidat(e) dans l'évaluation de sa performance le jour de l'examen.  
→ Précaution : N'évaluez pas un(e) candidat(e) que vous connaissez (orientez-le/la vers un autre jury). N'échangez pas (avec vos collègues) sur le profil des candidat(e)s avant l'examen.
- ▶ **L'effet *choc*** : La même erreur toutes les trois phrases et la note risque de chuter en dessous de la moyenne (choc négatif) ; une seule idée géniale dans une production qui l'est moins et la note risque de grimper au-dessus de la moyenne (choc positif).  
→ Précaution : Évaluez chaque critère pour ce qu'il est, indépendamment des performances sur les autres critères.
- ▶ **L'effet de *tendance centrale*** : Par crainte de surévaluer ou de sous-évaluer un(e) candidat(e), vous risquez de grouper vos appréciations vers le centre de l'échelle.  
→ Précaution : Évaluez chaque critère sur les 4 niveaux de performance disponibles.
- ▶ **L'effet de *flou*** : Quand les objectifs de l'activité et les critères de notation ne sont pas identifiés avec précision, vous risquez d'évaluer autre chose que ce qui doit l'être.  
→ Précaution : Ayez une bonne connaissance des activités, de la grille et des aspects visés par chaque critère.

### 2.5. FIN DE LA SESSION

Lorsque vous avez évalué tou(te)s les candidat(e)s inscrit(e)s sur votre liste, assurez-vous que tous les éléments relatifs à l'évaluation des candidat(e)s sur l'application Passeport (enregistrements, grilles complétées) sont complets puis activez la télétransmission de ces données au Portail.

Enfin, remettez au/à la Responsable du Centre l'ensemble du matériel de l'épreuve.

Le/La Responsable du centre agréé en vérifie l'intégrité :

- ▶ Tablette porteuse de l'application Passeport;
- ▶ Sujets d'épreuves utilisés par les candidat(e)s
- ▶ Notes de préparation (Brouillon) des candidat(e)s (Nota : les brouillons ne sont pas pris en compte dans l'évaluation. Leur recueil en fin d'entretien, obligatoire, permet de renforcer la confidentialité des épreuves).
- ▶ Sujets d'épreuves et Supports pour l'animation et l'évaluation utilisés par l'examineur/l'examinatrice
- ▶ Feuilles de notes Examineur

\* \* \*

Candidat(e) : ..... N° code : .....

Activité n°: .....

RÉALISATION DE LA TÂCHE	Peu ou pas d'observables	Réalisation de la tâche insuffisante	Réalisation de la tâche suffisante	Réalisation de la tâche complète
<b>Posture professionnelle</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	La posture est trop éloignée d'une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>	La posture est adaptée à une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>	La posture est tout à fait adaptée à une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>
<b>Organisation du discours professionnel</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Une ou plusieurs étapes essentielles de l'interaction ou de la présentation sont omises ou le discours manque clairement de cohérence. <input type="checkbox"/>	Les étapes essentielles de l'interaction ou de la présentation sont présentes. Quelques erreurs mineures de cohérence ou cohésion par rapport au schéma attendu. <input type="checkbox"/>	Le discours est bien organisé et correspond tout à fait au schéma attendu. Les éléments de cohérence et cohésion utilisés fluidifient les propos. <input type="checkbox"/>
<b>Pertinence et exhaustivité des informations transmises</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Plusieurs informations essentielles pour accomplir la tâche professionnelle sont manquantes ou incorrectes. <input type="checkbox"/>	Les informations indispensables attendues sont présentes. Quelques informations détaillées ou secondaires peuvent manquer. <input type="checkbox"/>	Toutes les informations attendues sont présentées de manière détaillée. <input type="checkbox"/>
MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES	Peu ou pas d'observables	Ne correspond pas au niveau visé	Suffisant pour le niveau visé	Correspond pleinement au niveau visé
<b>Lexique et syntaxe</b> (étendue et correction)	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	La langue utilisée comporte trop d'erreurs et d'approximations pour le niveau visé et génère des incompréhensions importantes. <input type="checkbox"/>	La langue utilisée comporte quelques erreurs et approximations acceptables pour le niveau visé, qui ne gênent pas la compréhension. <input type="checkbox"/>	La langue utilisée correspond pleinement au niveau visé et ne génère aucune erreur d'interprétation. <input type="checkbox"/>
<b>Élocution</b> (fluidité, prononciation)	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Les irrégularités du rythme et/ou les erreurs de prononciation provoquent des incompréhensions qui gênent la réalisation de la tâche. <input type="checkbox"/>	Les irrégularités du rythme et/ou les erreurs de prononciation ne provoquent pas d'incompréhensions qui gênent la réalisation de la tâche. <input type="checkbox"/>	Le rythme et la prononciation correspondent tout à fait au niveau visé. <input type="checkbox"/>



Candidat(e) : ..... N° code : ..... Sujet Candidat(e) n° : ..... **Activité n°:** .....

RÉALISATION DE LA TÂCHE	Peu ou pas d'observables	Réalisation de la tâche insuffisante	Réalisation de la tâche suffisante	Réalisation de la tâche complète
<b>Posture professionnelle</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	La posture est trop éloignée d'une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>	La posture est adaptée à une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>	La posture est tout à fait adaptée à une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>
<b>Organisation du discours professionnel</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Une ou plusieurs étapes essentielles de l'interaction ou de la présentation sont omises ou le discours manque clairement de cohérence. <input type="checkbox"/>	Les étapes essentielles de l'interaction ou de la présentation sont présentes. Quelques erreurs mineures de cohérence ou cohésion par rapport au schéma attendu. <input type="checkbox"/>	Le discours est bien organisé et correspond tout à fait au schéma attendu. Les éléments de cohérence et cohésion utilisés fluidifient les propos. <input type="checkbox"/>
<b>Pertinence et exhaustivité des informations transmises</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	<b>Act. 1 :</b> Plusieurs informations essentielles pour accomplir la tâche professionnelle sont manquantes ou incorrectes. <b>Act. 2 :</b> La problématique n'est pas traitée <input type="checkbox"/>	<b>Act. 1 :</b> Les informations indispensables attendues sont présentes. Quelques informations détaillées ou secondaires peuvent manquer. <b>Act. 2 :</b> La problématique est traitée mais le développement est peu approfondi / peu ou pas nuancé. <input type="checkbox"/>	<b>Act. 1 :</b> Toutes les informations attendues sont présentées de manière détaillée. <b>Act. 2 :</b> La problématique est traitée et le développement est approfondi et nuancé. <input type="checkbox"/>

MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES	Peu ou pas d'observables	Ne correspond pas au niveau visé	Suffisant pour le niveau visé	Correspond pleinement au niveau visé
<b>Lexique et syntaxe</b> (étendue et correction)	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	La langue utilisée comporte trop d'erreurs et d'approximations pour le niveau visé et génère des incompréhensions importantes. <input type="checkbox"/>	La langue utilisée comporte quelques erreurs et approximations acceptables pour le niveau visé, qui ne gênent pas la compréhension. <input type="checkbox"/>	La langue utilisée correspond au niveau visé et ne génère aucune erreur d'interprétation. <input type="checkbox"/>
<b>Élocution</b> (fluidité, prononciation)	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Les irrégularités du rythme et/ou les erreurs de prononciation provoquent des incompréhensions qui gênent la réalisation de la tâche. <input type="checkbox"/>	Les irrégularités du rythme et/ou les erreurs de prononciation, acceptables pour le niveau visé, ne provoquent pas d'incompréhensions qui gênent la réalisation de la tâche. <input type="checkbox"/>	Le rythme et la prononciation correspondent tout à fait au niveau visé. <input type="checkbox"/>



Candidat(e) : ..... N° code : ..... Sujet Candidat(e) n° : ..... Activité n°: .....

RÉALISATION DE LA TÂCHE	Peu ou pas d'observables	Réalisation de la tâche insuffisante	Réalisation de la tâche suffisante	Réalisation de la tâche complète
<b>Posture professionnelle</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	La posture est trop éloignée d'une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>	La posture est adaptée à une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>	La posture est tout à fait adaptée à une situation de communication professionnelle formelle. <input type="checkbox"/>
<b>Organisation du discours professionnel</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Une ou plusieurs étapes essentielles de l'interaction ou de la présentation sont omises ou le discours manque clairement de cohérence. <input type="checkbox"/>	Les étapes essentielles de l'interaction ou de la présentation sont présentes. Quelques erreurs mineures de cohérence ou cohésion par rapport au schéma attendu. <input type="checkbox"/>	Le discours est bien organisé et correspond tout à fait au schéma attendu. Les éléments de cohérence et cohésion utilisés fluidifient les propos. <input type="checkbox"/>
<b>Pertinence et exhaustivité des informations transmises</b>	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Plusieurs informations essentielles pour accomplir la tâche professionnelle sont manquantes ou incorrectes. <input type="checkbox"/>	Les informations indispensables attendues sont présentes. Quelques informations détaillées ou secondaires peuvent manquer. <input type="checkbox"/>	Toutes les informations attendues sont présentées de manière détaillée. <input type="checkbox"/>

MAÎTRISE DES OUTILS LINGUISTIQUES	Peu ou pas d'observables	Ne correspond pas au niveau B2	Correspond au niveau B2	Correspond au niveau C1
<b>Lexique et syntaxe</b> (étendue et correction)	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	La langue utilisée comporte trop d'erreurs et d'approximations pour le niveau visé et génère des incompréhensions importantes. <input type="checkbox"/>	La langue utilisée comporte quelques erreurs et approximations acceptables pour le niveau visé, qui ne gênent pas la compréhension. <input type="checkbox"/>	La langue utilisée correspond au niveau visé et ne génère aucune erreur d'interprétation. <input type="checkbox"/>
<b>Élocution</b> (fluidité, prononciation)	Observables insuffisants pour l'évaluation <input type="checkbox"/>	Les irrégularités du rythme et/ou les erreurs de prononciation provoquent des incompréhensions qui gênent la réalisation de la tâche. <input type="checkbox"/>	Les irrégularités du rythme et/ou les erreurs de prononciation, acceptables pour le niveau visé, ne provoquent pas d'incompréhensions qui gênent la réalisation de la tâche. <input type="checkbox"/>	Le rythme et la prononciation correspondent tout à fait au niveau visé. <input type="checkbox"/>



## Critère : « Posture professionnelle »

CECRL\*, chap. 5.2.2. Compétence sociolinguistique + tabl. *Correction sociolinguistique*, p. 95.

### 5.2.2 Compétence sociolinguistique

La compétence sociolinguistique porte sur la connaissance et les habiletés exigées pour faire fonctionner la langue dans sa dimension sociale. Comme on l'a déjà souligné avec la compétence socioculturelle, et puisque la langue est un phénomène social, l'essentiel de ce qui est présenté dans le *Cadre de référence*, notamment en ce qui concerne le socioculturel, pourrait être pris en considération. Seront traitées ici spécifiquement les questions relatives à l'usage de la langue et non abordées ailleurs :

- marqueurs des relations sociales (5.2.2.1)
- règles de politesse (5.2.2.2)
- expressions de la sagesse populaire (5.2.2.3)
- différences de registre (5.2.2.4)
- dialecte et accent (5.2.2.5).

#### 5.2.2.1 Marqueurs des relations sociales

Ils sont très différents selon les langues et les cultures car ils dépendent de facteurs tels que **a.** le statut relatif des interlocuteurs, **b.** la proximité de la relation, **c.** le registre du discours, etc. Les exemples donnés ci-dessous en français n'ont qu'une valeur relative et peuvent ne pas avoir d'équivalents dans d'autres langues.

##### • Usage et choix des salutations

- d'accueil → *Bonjour ! Salut !*
- de présentation → *Enchanté !*
- pour prendre congé → *Au revoir ! À bientôt !*

##### • Usage et choix des formes d'adresse

- officiel → *Votre Sainteté, Votre Excellence*
- formel → *Monsieur, Madame, Mademoiselle*, seuls  
*Monsieur ou Madame + fonction (Monsieur le Professeur, Madame la Ministre)*
- informel → le prénom seul (*Jean ! Suzanne !*) ; Monsieur + nom de famille
- familial, intime → *Chéri, Mon Chou, Mon vieux, etc.*
- autoritaire → le nom de famille seul (*Martin !*)
- agressif → *Vous, là-bas ! ; Espèce de + nom*

##### • Conventions de prise de parole

- Usage et choix des exclamations → *Mon dieu !, Et bien !, etc.*

#### 5.2.2.2 Règles de politesse

Les règles de politesse fournissent une des raisons les plus importantes pour s'éloigner du « principe de coopération » (voir 5.2.3.1). Elles varient d'une culture à l'autre et sont la source fréquente de malentendus interethniques, en particulier quand l'expression de la politesse est prise au pied de la lettre.

##### 1. Politesse positive

Par exemple :

- montrer de l'intérêt pour la santé de l'autre, etc.
- partager expérience et soucis, etc.
- exprimer admiration, affection, gratitude, etc.
- offrir des cadeaux, promettre des faveurs, une invitation, etc.

##### 2. « Politesse par défaut »

Par exemple :

- éviter les comportements de pouvoir qui font perdre la face (dogmatisme, ordres directs, etc.)
- exprimer un regret, s'excuser pour un comportement de pouvoir (correction, contradiction, interdiction, etc.)
- éluder, chercher des échappatoires, etc.

##### 3. Utilisation convenable de *merci, s'il vous plaît, etc.*

##### 4. Impolitesse (ignorance délibérée des règles de politesse)

Par exemple :

- brusquerie, franchise excessive
- expression du mépris, du dégoût
- réclamation et réprimande
- colère déclarée, impatience
- affirmation de supériorité.

#### 5.2.2.3 Expressions de la sagesse populaire

En exprimant des attitudes courantes, ces expressions figées les renforcent.

Par exemple :

- proverbes → *Un « tiens » vaut mieux que deux « Tu l'auras » !*
- expressions idiomatiques → *Apporter de l'eau au moulin.*
- expressions familières → *Un homme est un homme.*
- expressions de croyances, dictons au sujet du temps → *Noël au balcon, Pâques aux tisons*
- attitudes, clichés → *Il faut de tout pour faire un monde.*
- valeurs → *Qui vole un œuf, vole un bœuf.*

Les graffitis, les slogans publicitaires à la télévision ou sur les vêtements (T-shirts), les affichettes et panneaux sur les lieux de travail ont souvent, de nos jours, cette même fonction.

\*Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>

### 5.2.2.4 Différences de registre

Le mot « **registre** » renvoie aux différences systématiques entre les variétés de langues utilisées dans des contextes différents.

Il s'agit d'un concept très large qui pourrait recouvrir ce que l'on a traité ici sous les intitulés de « **tâches** » (4.3), « **types de textes** » (4.6.2) et « **macro-fonctions** » (5.2.3.2). Dans cette section nous nous attacherons aux différences de niveaux de formalisme :

- officiel → *Messieurs, la Cour !*
- formel → *La séance est ouverte.*
- neutre → *Pouvons-nous commencer ?*
- informel → *On commence ?*
- familier → *On y va ?*
- intime → *Alors, ça vient ?*

Dans les premières phases de l'apprentissage (disons jusqu'au niveau B1), un registre relativement neutre est approprié, à moins de raisons impératives. C'est dans ce registre que les locuteurs natifs s'adresseront probablement à des étrangers et à des inconnus ; c'est celui qu'ils attendent d'eux. [...]

### 5.2.2.5 Dialecte et accent

La compétence sociolinguistique recouvre également la capacité de reconnaître les marques linguistiques de, par exemple :

- la classe sociale
- l'origine régionale
- l'origine nationale
- l'origine nationale
- le groupe professionnel.

[...]

**L'étalonnage de niveaux** de compétence sociolinguistique s'est avéré problématique (voir Annexe B). Les items qui ont pu être échelonnés avec succès se trouvent dans la grille ci-dessous. Comme on peut le voir, la partie inférieure de l'échelle ne porte que sur les marqueurs de relations sociales et les règles de politesse. À partir du niveau B2, les apprenants sont capables de s'exprimer de manière adéquate dans une langue appropriée aux situations et aux acteurs sociaux et ils commencent à acquérir la capacité de faire face aux variations du discours et de mieux maîtriser le registre et l'expression.

CORRECTION SOCIOLINGUISTIQUE	
<b>C2</b>	<p>Manifeste une bonne maîtrise des expressions idiomatiques et dialectales avec la conscience des niveaux connotatifs de sens.</p> <p>Apprécie complètement les implications sociolinguistiques et socioculturelles de la langue utilisée par les locuteurs natifs et peut réagir en conséquence.</p> <p>Peut jouer efficacement le rôle de médiateur entre des locuteurs de la langue cible et de celle de sa communauté d'origine en tenant compte des différences socioculturelles et sociolinguistiques.</p>
<b>C1</b>	<p>Peut reconnaître un large éventail d'expressions idiomatiques et dialectales et apprécier les changements de registres ; peut devoir toutefois confirmer tel ou tel détail, en particulier si l'accent n'est pas familier.</p> <p>Peut suivre des films utilisant largement l'argot et des expressions idiomatiques.</p> <p>Peut utiliser la langue avec efficacité et souplesse dans des relations sociales, y compris pour un usage affectif, allusif ou pour plaisanter.</p>
<b>B2</b>	<p>Peut s'exprimer avec assurance, clairement et poliment dans un registre formel ou informel approprié à la situation et aux personnes en cause.</p> <p>Peut poursuivre une relation suivie avec des locuteurs natifs sans les amuser ou les irriter sans le vouloir ou les mettre en situation de se comporter autrement qu'avec un locuteur natif.</p> <p>Peut s'exprimer convenablement en situation et éviter de grossières erreurs de formulation.</p>
<b>B1</b>	<p>Peut s'exprimer et répondre à un large éventail de fonctions langagières en utilisant leurs expressions les plus courantes dans un registre neutre.</p> <p>Est conscient des règles de politesse importantes et se conduit de manière appropriée.</p> <p>Est conscient des différences les plus significatives entre les coutumes, les usages, les attitudes, les valeurs et les croyances qui prévalent dans la communauté concernée et celles de sa propre communauté et en recherche les indices.</p>
<b>A2</b>	<p>Peut s'exprimer et répondre aux fonctions langagières de base telles que l'échange d'information et la demande et exprimer simplement une idée et une opinion.</p> <p>Peut entrer dans des relations sociales simplement mais efficacement en utilisant les expressions courantes les plus simples et en suivant les usages de base.</p> <p>Peut se débrouiller dans des échanges sociaux très courts, en utilisant les formes quotidiennes polies d'accueil et de contact. Peut faire des invitations, des excuses et y répondre.</p>
<b>A1</b>	<p>Peut établir un contact social de base en utilisant les formes de politesse les plus élémentaires ; accueil et prise de congé, présentations et dire « merci », « s'il vous plaît », « excusez-moi », etc.</p>

\*Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>

## Critère : « Organisation du discours professionnel »

CECRL\*, chap. 5.2.3. *Compétence pragmatique + tabl. Cohérence et cohésion*, p. 98.

### 5.2.3 Compétence pragmatique

La compétence pragmatique traite de la connaissance que l'utilisateur/apprenant a des principes selon lesquels les messages sont

- a. organisés, structurés et adaptés (**compétence discursive**)
- b. utilisés pour la réalisation de fonctions communicatives (**compétence fonctionnelle**)
- c. segmentés selon des schémas interactionnels et transactionnels (**compétence de conception schématique**).

#### 5.2.3.1 La compétence discursive

C'est celle qui permet à l'utilisateur/apprenant d'ordonner les phrases en séquences afin de produire des ensembles cohérents.

Elle recouvre

- **la connaissance de l'organisation des phrases** et de leurs composantes
- **la capacité à les maîtriser** en termes
  - de thème/rhème
  - d'information donnée/information nouvelle
  - d'enchaînement « naturel » (par exemple, temporel : *Il est tombé (et) je l'ai frappé. – Je l'ai frappé (et) il est tombé.*)
  - de cause/conséquence (par exemple, *Les prix montent ; les gens réclament une augmentation de salaire.*)
- **la capacité de gérer et de structurer** le discours en termes
  - d'organisation thématique
  - de cohérence et de cohésion
  - d'organisation logique
  - de style et de registre
  - d'efficacité rhétorique
  - de *principe coopératif* (maximes conversationnelles de Grice, 1975)

[...]

- **la capacité à structurer ; le plan du texte**

C'est la connaissance des conventions organisationnelles des textes dans une communauté donnée, par exemple :

- comment est structurée l'information pour réaliser les différentes macro-fonctions (description, narration, argumentation, etc.)
- comment sont racontées les histoires, les anecdotes, les plaisanteries, etc.
- comment est construite une argumentation (dans un débat, une cour de justice, etc.)
- comment les textes écrits (essais, lettres officielles, etc.) sont mis en page, en paragraphes, etc.

[...]

Les échelles suivantes viennent illustrer certains aspects de la compétence discursive

- souplesse
- tours de parole
- développement thématique
- cohérence et cohésion.

[...]

▲	COHÉRENCE ET COHÉSION
<b>C2</b>	Peut créer un texte cohérent et cohésif en utilisant de manière complète et appropriée les structures organisationnelles adéquates et une grande variété d'articulateurs.
<b>C1</b>	Peut produire un texte clair, fluide et bien structuré, démontrant un usage contrôlé de moyens linguistiques de structuration et d'articulation.
<b>B2</b>	Peut utiliser avec efficacité une grande variété de mots de liaison pour marquer clairement les relations entre les idées. Peut utiliser un nombre limité d'articulateurs pour relier ses énoncés bien qu'il puisse y avoir quelques « sauts » dans une longue intervention.
<b>B1</b>	Peut relier une série d'éléments courts, simples et distincts en un discours qui s'enchaîne.
<b>A2</b>	Peut utiliser les articulations les plus fréquentes pour relier des énoncés afin de raconter une histoire ou décrire quelque chose sous forme d'une simple liste de points. Peut relier des groupes de mots avec des connecteurs simples tels que « et », « mais » et « parce que ».
<b>A1</b>	Peut relier des groupes de mots avec des connecteurs élémentaires tels que « et » ou « alors ».

\*Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>

## Critère : « Lexique et syntaxe »

CECRL\*, chap. 5.2.1. *Compétences linguistiques + tabl. Étendue linguistique générale*, p. 87 ; + tabl. *Étendue du vocabulaire*, p. 88 ; + tabl. *Maîtrise du vocabulaire*, p. 89 ; + tabl. *Correction grammaticale*, p. 90.

### 5.2.1 Compétences linguistiques

Il n'existe pas, à l'heure actuelle de théorie linguistique générale qui fasse l'objet d'une acceptation générale. Le système de la langue est d'une grande complexité et, dans le cas d'une société étendue, diverse et avancée, n'est jamais complètement maîtrisé par aucun de ses utilisateurs. Il ne saurait d'ailleurs pas l'être puisque chaque langue est en constante évolution pour répondre aux exigences de son usage dans la communication. La plupart des États-nations ont essayé de **définir une norme** sans jamais entrer dans le détail. Pour la présenter, on a utilisé le modèle de description linguistique en usage dans l'enseignement du corpus figé des textes littéraires servant de support à l'étude des langues mortes. Ce modèle « traditionnel » a toutefois été rejeté, il y a plus de cent ans, par les plus professionnels des linguistes qui soutenaient que les langues doivent être décrites telles qu'elles sont dans l'usage plutôt que comme une quelconque autorité pense qu'elles devraient être ; le modèle traditionnel, élaboré pour des langues d'un certain type, était impropre à la description de langues fondées sur un système d'organisation très différent. Néanmoins, aucun des autres modèles proposés comme alternative n'a fait l'unanimité. En fait, on a rejeté la possibilité d'un modèle universel unique de description des langues. Un travail récent sur les universaux n'a pas encore produit de résultats directement utilisables pour faciliter l'apprentissage, l'enseignement et l'évaluation des langues. La plupart des linguistes descriptifs se contentent désormais de **codifier la pratique**, mettant en rapport forme et sens et utilisant une terminologie qui ne s'éloigne de la pratique traditionnelle que lorsqu'il faut traiter des phénomènes extérieurs à la gamme des modèles de description traditionnels. C'est l'approche adoptée dans la Section 5.2. Elle s'efforce d'identifier et de classer les composantes principales de la compétence linguistique définie comme la connaissance des ressources formelles à partir desquelles des messages corrects et significatifs peuvent être élaborés et formulés et la capacité à les utiliser.

Le plan qui suit n'a pour ambition que de présenter comme **outils de classification** des paramètres et des catégories qui peuvent s'avérer utiles à la description d'un contenu linguistique et comme base de réflexion. Les praticiens qui préféreraient utiliser un autre cadre de référence doivent se sentir libres de le faire, là comme ailleurs. Il leur faudrait alors identifier la théorie, la tradition et la pratique qu'ils adoptent. Nous distinguerons ici

- compétence lexicale (5.2.1.1)
- compétence grammaticale (5.2.1.2)
- compétence sémantique (5.2.1.3)
- compétence phonologique (5.2.1.4)
- compétence orthographique (5.2.1.5).

Le progrès de la capacité d'apprentissage d'un apprenant à utiliser des ressources linguistiques peut être étalonné et présenté dans la forme ci-dessous.

ÉTENDUE LINGUISTIQUE GÉNÉRALE	
<b>C2</b>	Peut exploiter la maîtrise exhaustive et fiable d'une gamme très étendue de discours pour formuler précisément sa pensée, insister, discriminer et lever l'ambiguïté. Ne montre aucun signe de devoir réduire ce qu'il/elle veut dire.
<b>C1</b>	Peut choisir la formulation appropriée dans un large répertoire de discours pour exprimer sans restriction ce qu'il/elle veut dire.
<b>B2</b>	Peut s'exprimer clairement et sans donner l'impression d'avoir à restreindre ce qu'il/elle souhaite dire. Possède une gamme assez étendue de langue pour pouvoir faire des descriptions claires, exprimer son point de vue et développer une argumentation sans chercher ses mots de manière évidente et en utilisant des phrases complexes.
<b>B1</b>	Possède une gamme assez étendue de langue pour décrire des situations imprévisibles, expliquer le point principal d'un problème ou d'une idée avec assez de précision et exprimer sa pensée sur des sujets abstraits ou culturels tels que la musique ou le cinéma. Possède suffisamment de moyens linguistiques pour s'en sortir avec quelques hésitations et quelques périphrases sur des sujets tels que la famille, les loisirs et centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité mais le vocabulaire limité conduit à des répétitions et même parfois à des difficultés de formulation.
<b>A2</b>	Possède un répertoire de langue élémentaire qui lui permet de se débrouiller dans des situations courantes au contenu prévisible, bien qu'il lui faille généralement chercher ses mots et trouver un compromis par rapport à ses intentions de communication. Peut produire de brèves expressions courantes afin de répondre à des besoins simples de type concret : détails personnels, routines quotidiennes, désirs et besoins, demandes d'information. Peut utiliser des modèles de phrases élémentaires et communiquer à l'aide de phrases mémorisées, de groupes de quelques mots et d'expressions toutes faites, sur soi, les gens, ce qu'ils font, leurs biens, etc. Possède un répertoire limité de courtes expressions mémorisées couvrant les premières nécessités vitales des situations prévisibles ; des ruptures fréquentes et des malentendus surviennent dans les situations imprévues.
<b>A1</b>	Possède un choix élémentaire d'expressions simples pour les informations sur soi et les besoins de type courant.

\*Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>

## 5.2.1.1 Compétence lexicale

Il s'agit de la connaissance et de la capacité à utiliser le vocabulaire d'une langue qui se compose **1.** d'éléments lexicaux et **2.** d'éléments grammaticaux et de la capacité à les utiliser.

### 1. Les éléments lexicaux sont

**a. des expressions toutes faites et les locutions figées** constituées de plusieurs mots, apprises et utilisées comme des ensembles  
[...]

### b. des mots isolés

Un mot isolé peut avoir plusieurs sens (polysémie). Par exemple *pompe* peut être un appareil ou signifier faste et éclat (en français familier, c'est également une chaussure).

[...]

### 2. Les éléments grammaticaux appartiennent à des classes fermées de mots.

Par exemple :

- articles → (*un, les, etc.*)
- quantitatifs → (*certains, tous, beaucoup, etc.*)
- démonstratifs → (*ce, ces, cela, etc.*)
- pronoms personnels → (*je, tu, il, lui, nous, elle, etc.*)
- interrogatifs et relatifs → (*qui, que, quoi, comment, où, etc.*)
- possessifs → (*mon, ton, le sien, le leur, etc.*)
- prépositions → (*à, de, en, etc.*)
- auxiliaires → (*être, avoir, faire, verbes modaux*)
- conjonctions → (*mais, et, or, etc.*)
- particules → par exemple, en allemand : *ja, wohl, aber, doch, etc.*

Des échelles sont proposées pour l'étendue du vocabulaire et la capacité à en maîtriser l'usage.

ÉTENDUE DU VOCABULAIRE	
<b>C2</b>	Possède une bonne maîtrise d'un vaste répertoire lexical d'expressions idiomatiques et courantes avec la conscience du niveau de connotation sémantique.
<b>C1</b>	Possède une bonne maîtrise d'un vaste répertoire lexical lui permettant de surmonter facilement les lacunes par des périphrases avec une recherche peu apparente d'expressions et de stratégies d'évitement. Bonne maîtrise d'expressions idiomatiques et familières.
<b>B2</b>	Possède une bonne gamme de vocabulaire pour les sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux. Peut varier sa formulation pour éviter de répétitions fréquentes, mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases.
<b>B1</b>	Possède un vocabulaire suffisant pour s'exprimer à l'aide de périphrases sur la plupart des sujets relatifs à sa vie quotidienne tels que la famille, les loisirs et les centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité.
<b>A2</b>	Possède un vocabulaire suffisant pour mener des transactions quotidiennes courantes dans des situations et sur des sujets familiers. Possède un vocabulaire suffisant pour satisfaire les besoins communicatifs élémentaires. Possède un vocabulaire suffisant pour satisfaire les besoins primordiaux.
<b>A1</b>	Possède un répertoire élémentaire de mots isolés et d'expressions relatifs à des situations concrètes particulières.

MAÎTRISE DU VOCABULAIRE	
<b>C2</b>	Utilisation constamment correcte et appropriée du vocabulaire.
<b>C1</b>	À l'occasion, petites bévues, mais pas d'erreurs de vocabulaire significatives.
<b>B2</b>	L'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication.
<b>B1</b>	Montre une bonne maîtrise du vocabulaire élémentaire mais des erreurs sérieuses se produisent encore quand il s'agit d'exprimer une pensée plus complexe.
<b>A2</b>	Possède un répertoire restreint ayant trait à des besoins quotidiens concrets.
<b>A1</b>	Pas de descripteur disponible.

\* Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>

### 5.2.1.2 Compétence grammaticale

C'est la connaissance des ressources grammaticales de la langue et la capacité de les utiliser.

[...]

▲	CORRECTION GRAMMATICALE
<b>C2</b>	Peut maintenir constamment un haut niveau de correction grammaticale même lorsque l'attention se porte ailleurs (par exemple, la planification ou l'observation des réactions de l'autre).
<b>C1</b>	Peut maintenir constamment un haut degré de correction grammaticale ; les erreurs sont rares et difficiles à repérer.
<b>B2</b>	A un bon contrôle grammatical ; des bévues occasionnelles, des erreurs non systématiques et de petites fautes syntaxiques peuvent encore se produire mais elles sont rares et peuvent souvent être corrigées rétrospectivement. A un assez bon contrôle grammatical. Ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus
<b>B1</b>	Communique avec une correction suffisante dans des contextes familiers ; en règle générale, a un bon contrôle grammatical malgré de nettes influences de la langue maternelle. Des erreurs peuvent se produire mais le sens général reste clair. Peut se servir avec une correction suffisante d'un répertoire de tournures et expressions fréquemment utilisées et associées à des situations plutôt prévisibles.
<b>A2</b>	Peut utiliser des structures simples correctement mais commet encore systématiquement des erreurs élémentaires comme, par exemple, la confusion des temps et l'oubli de l'accord. Cependant le sens général reste clair.
<b>A1</b>	A un contrôle limité de structures syntaxiques et de formes grammaticales simples appartenant à un répertoire mémorisé.

\*Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>

### Critère « Élocution »

CECRL\*, chap. 5.2.1.4 *Compétence phonologique + tabl. Maîtrise du système phonologique*, p. 92 ;  
+ tabl. *Aisance à l'oral*, p. 100.

#### 5.2.1.4 Compétence phonologique

Elle suppose une connaissance de la perception et de la production et une aptitude à percevoir et à produire

- les unités sonores de la langue (phonèmes) et leur réalisation dans des contextes particuliers (allophones)
- les traits phonétiques qui distinguent les phonèmes (traits distinctifs tels que, par exemple sonorité, nasalité, occlusion, labialité)
- la composition phonétique des mots (structure syllabique, séquence des phonèmes, accentuation des mots, tons, assimilation, allongements)
- la prosodie ou phonétique de la phrase :
  - accentuation et rythme de la phrase
  - intonation
  - réduction phonétique
  - réduction vocalique
  - formes faibles et fortes
  - assimilation
  - élision.

	MAÎTRISE DU SYSTÈME PHONOLOGIQUE
<b>C2</b>	Comme C1
<b>C1</b>	Peut varier l'intonation et placer l'accent phrastique correctement afin d'exprimer de fines nuances de sens.
<b>B2</b>	A acquis une prononciation et une intonation claires et naturelles.
<b>B1</b>	La prononciation est clairement intelligible même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation proviennent occasionnellement.
<b>A2</b>	La prononciation est en général suffisamment claire pour être comprise malgré un net accent étranger mais l'interlocuteur devra parfois faire répéter.
<b>A1</b>	La prononciation d'un répertoire très limité d'expressions et de mots mémorisés est compréhensible avec quelque effort pour un locuteur natif habitué aux locuteurs du groupe linguistique de l'apprenant/utilisateur.

[...]

	AISANCE À L'ORAL
<b>C2</b>	Peut s'exprimer longuement dans un discours naturel et sans effort. Ne s'arrête que pour réfléchir au mot juste qui exprimera précisément sa pensée ou pour trouver un exemple approprié qui illustre l'explication.
<b>C1</b>	Peut s'exprimer avec aisance et spontanéité presque sans effort ; seul un sujet conceptuellement difficile est susceptible de gêner le flot naturel et fluide du discours.
<b>B2</b>	Peut communiquer avec spontanéité, montrant souvent une remarquable aisance et une facilité d'expression même dans des énoncés complexes assez longs. Peut parler relativement longtemps avec un débit assez régulier bien qu'il/elle puisse hésiter en cherchant tournures et expressions, l'on remarque peu de longues pauses. Peut communiquer avec un degré d'aisance et de spontanéité qui rend tout à fait possible une interaction régulière avec des locuteurs natifs sans imposer d'effort de part ni d'autre.
<b>B1</b>	Peut s'exprimer avec une certaine aisance. Malgré quelques problèmes de formulation ayant pour conséquence pauses et impasses, est capable de continuer effectivement à parler sans aide. Peut discourir de manière compréhensible même si les pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour faire ses corrections sont très évidentes, particulièrement dans les séquences plus longues de production libre.
<b>A2</b>	Peut se faire comprendre dans une brève intervention, même si la reformulation, les pauses et les faux démarrages sont très évidents. Peut construire des phrases sur des sujets familiers avec une aisance suffisante pour gérer des échanges courts et malgré des hésitations et des faux démarrages évidents.
<b>A1</b>	Peut se débrouiller avec des énoncés très courts, isolés, généralement stéréotypés, avec de nombreuses pauses pour chercher ses mots, pour prononcer les moins familiers et pour remédier à la communication.

\*Cadre européen commun de référence pour les langues. <https://rm.coe.int/16802fc3a8>



N° code candidat(e) : .....

Activité N°: .....

Nom du candidat(e) : .....

Heure de début : .....

**Posture professionnelle :**

- compétences sociolinguistique et fonctionnelle
- aspects paralinguistiques

**Lexique et syntaxe**

- étendue et correction lexicale, maîtrise des termes de spécialité, approximations,
- étendue et correction syntaxique
- conjugaison

**Organisation du discours professionnel**

- mots-liens, connecteurs logiques
- respect du schéma interactionnel attendu dans la situation

**Élocution**

- fluidité
- prononciation

**Pertinence et exhaustivité des informations transmises :**

- informations essentielles mentionnées ou omises
- niveau de détail







***Le français des affaires***

Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France  
5 rue Armand Moisant  
75015 PARIS  
France

Courriel : [français@cci-paris-idf.fr](mailto:français@cci-paris-idf.fr)

Site internet : <http://www.lefrançaisdesaffaires.fr>

