

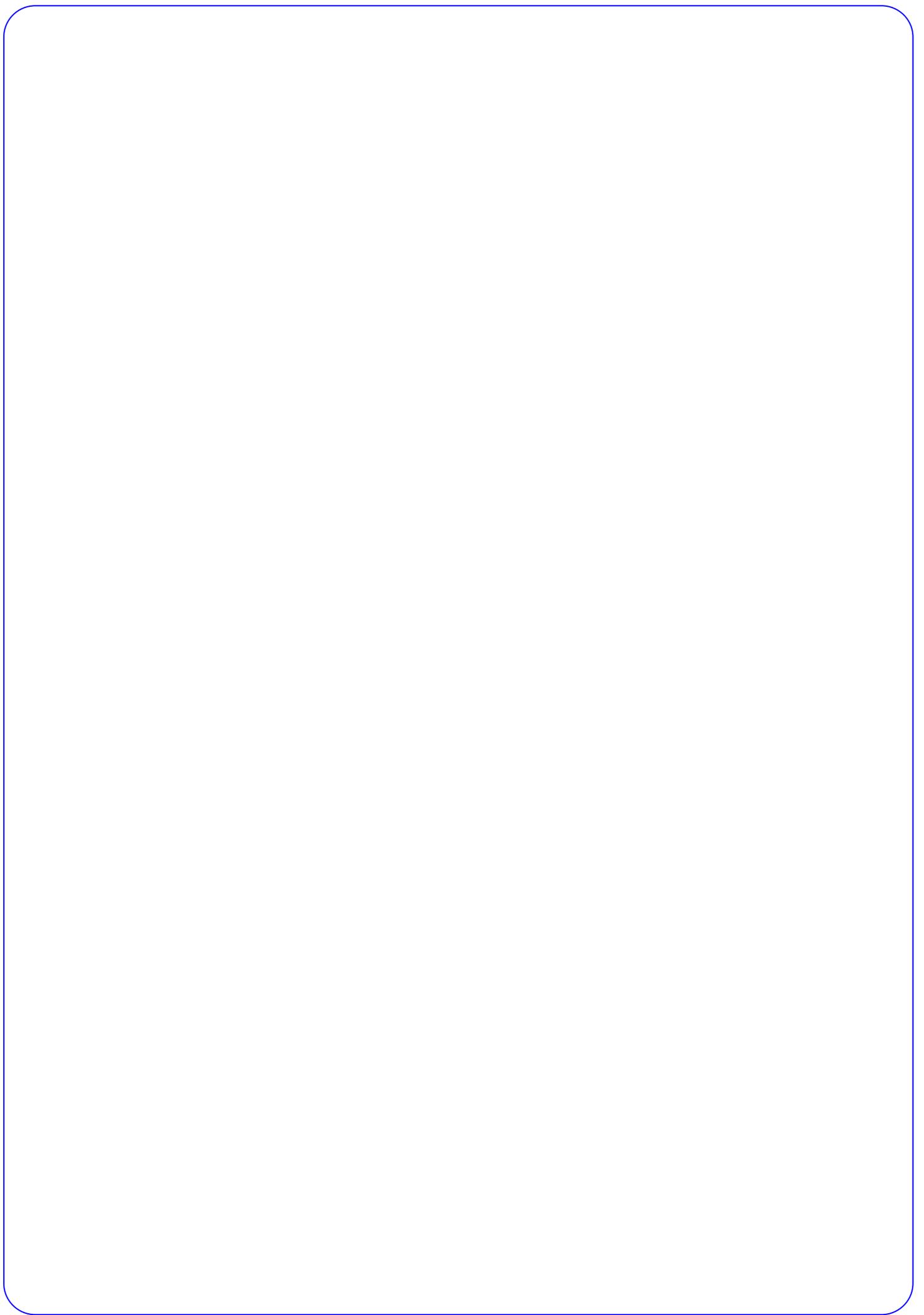


# Présentation des Diplômes

**\* TOURISME HÔTELLERIE  
RESTAURATION**

**\* LE FRANÇAIS  
DES AFFAIRES**

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE  
EDUCATION



## 1. Introduction

Ce document s'adresse aux **formateurs/formatrices et responsables de formation** qui souhaitent préparer leur public apprenant à la passation d'un Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration. **Ce diplôme est disponible uniquement en version électronique.**

Ce document propose pour chaque Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration A2 à B2 :

- une description du **public** auquel il s'adresse,
- une description du **niveau** du Cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe (CECR) dans lequel il s'inscrit,
- les **compétences** qu'il évalue, dans les activités de communication « Comprendre et traiter l'information » et « Interagir à l'oral »,
- la description détaillée des **activités** qui le composent,
- les **barème** et **critères** d'évaluation,

Ce document présente ensuite les modalités de passation des diplômes :

- la communication des **résultats**,
- le **format** des activités,
- la **typologie** des activités,
- les **conditions d'accès**
- le **matériel** autorisé.

## 2. Philosophie des Diplômes de français professionnel

L'**adéquation aux réalités professionnelles** transparaît non seulement dans le choix des documents supports, l'authenticité de leur forme et de leur contenu, mais également dans le caractère réaliste des mises en situation et des tâches de communication à réaliser. En conséquence, les activités proposées placent toujours le candidat/la candidate dans la situation d'un(e) professionnel(le) travaillant dans le secteur des relations internationales (situations d'interaction avec des partenaires et réseaux de professionnels francophones dans des structures variées, et dans les métiers qui leur sont associés).

Les activités du diplôme renvoient à des situations de communication **transversales** et récurrentes dans le secteur des relations internationales.

Par ailleurs, Le français des affaires préconise une **pédagogie** qui accorde toute sa place aux activités de **réemploi des acquis** de la formation (outils et savoir-faire langagiers à mobiliser pour réaliser telle ou telle tâche de communication professionnelle) et à la mise en pratique de ces acquis à travers des jeux de rôles, des simulations, des études de cas, des projets de groupe, etc. conçus pour être les plus proches possible des situations réelles de la vie professionnelle.

L'évaluation porte sur des **compétences intégrées** : la tâche de communication réalisée par le/la candidat(e) prend la forme d'une production (écrite ou orale) conditionnée par la compréhension de documents professionnels (écrits ou oraux) et par la sélection des informations nécessaires à la réalisation de la tâche.

L'évaluation s'inscrit dans une **démarche actionnelle**, c'est-à-dire que le/la candidat(e) doit réaliser, dans chaque activité du diplôme, une tâche de communication professionnelle définie par un contexte

(situation professionnelle) et un ou plusieurs objectifs de communication. Pour réaliser cette tâche, il/elle doit mobiliser, de manière stratégique, ses compétences de réception, de médiation, de production et/ou d'interaction. Il ne s'agit plus de lire/écouter pour comprendre, mais de **comprendre** (ce qu'on lit/écoute) **pour agir**. Ainsi, l'évaluation porte non seulement sur la maîtrise des moyens langagiers mais aussi sur le degré de réalisation de la tâche professionnelle.

### 3. À qui s'adresse le Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration ?

Le **Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration** vous permettra d'attester que vous êtes capable d'utiliser efficacement le français, à l'oral et à l'écrit, à un niveau de compétence donné, dans les **principales situations de communication professionnelle** et que vous êtes donc **opérationnel(le)** dans les fonctions relationnelles, administratives et commerciales de votre métier.

Le Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration s'adresse aux **étudiant(e)s** ou **professionnel(le)s** dont le français n'est pas la langue maternelle, qui travaillent ou seront appelé(e)s à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

Ce diplôme s'adresse notamment aux personnels des **entreprises** ou des **organismes** du **secteur du tourisme, de l'hôtellerie ou de la restauration**, dans toutes les fonctions qui les mettent en **communication**, à l'**oral** ou à l'**écrit**, avec des **interlocuteurs/interlocutrices francophones**.

Pour pouvoir passer le Diplôme de français professionnel Relations internationales, les candidat(e)s doivent répondre aux **prérequis suivants** :

- avoir 16 ans ou plus,
- savoir lire et écrire (en utilisant l'alphabet latin),
- être capable de saisir un texte sur ordinateur avec un clavier et d'utiliser la souris pour pointer un élément ou le déplacer,
- avoir une connaissance au moins théorique des réalités du monde professionnel.

Sans que ce soit un prérequis, le niveau minimal d'études recommandé est : études secondaires.

## 4. Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration A2

### Public

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration A2 s'adresse aux publics étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

### Niveau

Le Diplôme de français professionnel Tourisme - Hôtellerie - Restauration A2 valide une compétence en français de niveau A2 du CECR. Il correspond approximativement à 120 – 150 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence élémentaire en français : le/la titulaire de ce diplôme peut comprendre et s'exprimer pour réaliser des tâches de communication dans les situations très simples de la vie sociale et professionnelle la plus habituelle.

### Compétences évaluées

#### Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat(e) peut comprendre les éléments essentiels de documents administratifs (passeport, carte d'identité) et de messages de clients.

Il/Elle peut renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des courriels de réponse simples à des demandes d'informations, de confirmation ou d'annulation, dans des situations prévisibles.

Le/La candidat(e) peut comprendre l'essentiel de demandes simples et de messages courts et prévisibles, en face à face ou au téléphone dans les situations les plus courantes de l'accueil.

#### Interagir à l'oral :

Le/La candidat(e) peut, très simplement, accueillir un client/une cliente, décrire un produit touristique, échanger des informations factuelles dans un nombre limité de situations pratiques et courantes.

### Activités

<b>Comprendre et traiter l'information</b>		<b>Durée (min)</b>	
Traiter l'information écrite	1 : Actualiser le registre de réservation d'un hôtel	10'	45'
	2 : Identifier la nature de commentaires clients pour les transmettre au service concerné		
Traiter l'information orale	3 : Noter l'objet de la demande d'un(e) client(e) pendant son séjour	25'	
	4 : Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant		
	5 : Prendre une commande		
Interagir à l'écrit	6 : Orienter un voyageur/une voyageuse, indiquer un itinéraire	10'	
	7 : Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation [45-60 mots env.]		

<b>Interagir à l'oral</b>		<b>Durée (min)</b>	
Activité 1 :	Renseigner un(e) client(e) sur les activités touristiques d'une ville	Préparation : 15'	Passation : 10'
Activité 2 :	Accueillir un(e) client(e) et présenter un menu		Passation : 5'

**Durée totale de l'examen : 1 heure 15**

## 5. Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B1

### Public

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 s'adresse aux publics étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

### Niveau

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B1 valide une compétence en français de niveau B1 du CECR. Il correspond approximativement à 250 heures d'apprentissage.

Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur/utilisatrice de comprendre et de s'exprimer dans les situations courantes de la vie sociale et professionnelle.

Le/La titulaire de ce diplôme peut réaliser des actes de communication professionnelle courants dans un contexte courant ou imprévisible.

### Compétences évaluées

#### Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat(e) peut comprendre les éléments essentiels de documents professionnels destinés à la clientèle (menus, brochures, plans, programmes d'activités, descriptifs de prestations touristiques) et de messages de client(e).

Il/Elle peut renseigner des documents professionnels usuels et rédiger des propositions sur mesure, notamment en réponse à des demandes de prestations, et apporter des réponses personnalisées à des commentaires de la clientèle.

Le/La candidat(e) peut comprendre l'essentiel de demandes et de messages de client(e)s ou de prestataires, en face à face ou au téléphone, dans des situations courantes ou imprévisibles.

#### Interagir à l'oral :

Le/La candidat(e) peut présenter une offre touristique de manière personnalisée et argumentée, débiter l'animation d'une visite guidée en annonçant le programme.

### Activités

<b>Comprendre et traiter l'information</b>		<b>Durée (min)</b>	
Traiter l'information écrite	1 : Proposer un menu adapté à une demande de prestation	20'	1h20
	2 : Répondre à des commentaires de client(e)s sur un forum		
Traiter l'information orale	3 : Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des client(e)s	20'	
	4 : Réaliser un affichage pour informer de la confirmation ou de l'annulation d'une prestation		
	5 : Actualiser le registre de réservation d'un hôtel		
Interagir à l'écrit	6 : Rédiger une proposition de formule de voyage sur mesure [125-170 mots env.]	40'	

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

**Durée totale de l'examen : 1h55**

## 6. Diplôme de français du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration B2

### Public

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B2 s'adresse aux publics étudiants ou professionnels qui travaillent ou seront appelés à communiquer en français dans un contexte professionnel et qui souhaitent valider leurs acquis par un diplôme.

### Niveau

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration B2 valide une compétence en français de niveau B2 du CECR. Il correspond approximativement à 350 heures d'apprentissage. Il certifie une compétence en français de niveau indépendant, qui permet à l'utilisateur/utilisatrice de communiquer efficacement dans une large gamme de situations de communication professionnelle. Le/La titulaire de ce diplôme peut réaliser, à l'oral et à l'écrit, des tâches de communication professionnelle, dans l'ensemble des situations standard de son environnement professionnel, y compris celles qui impliquent une certaine gestion de l'imprévu.

### Compétences évaluées

#### Comprendre et traiter l'information :

Le/La candidat(e) peut comprendre des descriptifs spécialisés relatifs au domaine du tourisme (guides, presse spécialisée, ouvrages spécialisés : histoire, géographie, architecture, etc.)

Il/Elle peut comprendre et répondre à des réclamations en apportant une solution personnalisée.

Il/Elle peut rédiger le texte de présentation d'un produit touristique pour en faire la promotion.

#### Interagir à l'oral :

Le/La candidat(e) est capable de présenter des informations de façon structurée, attractive et originale, pour persuader et captiver son client/sa cliente ou son auditoire.

### Activités

<b>Comprendre et traiter l'information</b>		<b>Durée (min)</b>	
Traiter l'information écrite	1 : Prendre des notes pour préparer une visite guidée à partir d'un dossier documentaire [230-310 mots env.]	40'	2h
Traiter l'information orale	2 : Rédiger un courriel de réponse à une réclamation [180-240 mots env.]	40'	
Interagir à l'écrit	3 : Rédiger le texte promotionnel d'une offre touristique [200-260 mots env.]	40'	

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

**Durée totale de l'examen : 2h35**

## 7. Barème et critères d'évaluation

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

Pour obtenir le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restauration, le/la candidat(e) doit

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

Pour obtenir le Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration « avec Mention », le/la candidat(e) doit

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

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

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

\* Les activités à correction automatique d'un niveau donné ont toutes le même poids.

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

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

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

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

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

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

## 8. Communication des résultats

Les résultats des candidat(e)s au Diplôme de français professionnel sont mis à la disposition du centre agréé dans un délai de **10 jours** après la session d'examen.

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

- l'**échec** : aucun diplôme n'est délivré et un relevé de notes est transmis par courriel ; en cas de nouvelle tentative, les candidat(e)s doivent repasser l'intégralité des épreuves.
- la **réussite** : le diplôme est délivré avec un relevé de notes.
- la **réussite « avec mention »** : si les candidat(e)s ont démontré leur pleine maîtrise des compétences attendues dans les activités « Comprendre et traiter l'information » et dans les activités « Interagir à l'oral », le diplôme est délivré « avec mention ».

Les Diplômes de français professionnel sont **dématérialisés** et envoyés par courriel.



## Recours

Les candidat(e)s peuvent demander une vérification de leurs résultats. Dans ce cas, leur demande est transmise par le/la Responsable DFP du centre d'examen agréé à la CCI Paris Ile-de-France – Le français des affaires qui procédera aux vérifications de résultats. En aucun cas le corrigé des épreuves ne sera fourni au centre ou au/à la candidat(e).

La CCI Paris Ile-de-France – Le français des affaires communiquera sa réponse aux candidat(e)s et au/à la Responsable DFP du centre agréé dans un délai d'une semaine.

## 9. Format des activités

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

Toutes les activités proposées dans les Diplômes de français professionnel Relations internationales se présentent sous la forme d'une situation et d'une tâche à réaliser, accompagnées si nécessaire d'une consigne.

#### Situation

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

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

#### Tâche à réaliser

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

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

#### Consigne

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

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

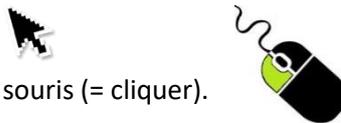
## 10. Typologie des activités

### COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI)

Pour réaliser les différentes activités et fournir la réponse attendue, les candidat(e)s doivent réaliser l'une ou l'autre des opérations suivantes.

#### Cliquer sur la bonne réponse

Pour choisir (= « cliquer sur... ») la bonne réponse dans une liste, positionner le pointeur de la souris sur l'endroit où on veut pointer, et appuyer sur la touche gauche de la souris (= cliquer).



#### Sélectionner la bonne réponse dans un menu déroulant

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

99	1	DUVAL Philippe	<input type="text" value="v"/>	<input type="checkbox"/>
56	2	MILLER Joshua	confirmé retard annulé	Der
256	1	RICHARD Christine		<input type="checkbox"/>

#### Glisser-déposer (dans un tableau)

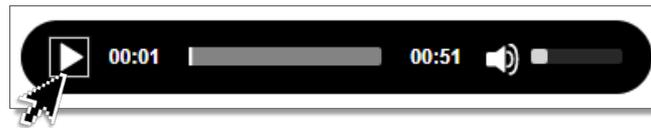
Cliquer avec la souris sur l'élément à déplacer et maintenir la touche gauche de la souris appuyée. Tout en maintenant la touche appuyée, déplacer la souris pour faire glisser l'élément jusqu'à l'emplacement souhaité dans le tableau.

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



The screenshot shows a reservation system interface. At the top, there are four blue buttons labeled ALMEIDA, HAMS, JANSSENS, and DIALLO. Below them is a 'RESERVATION' section with a calendar grid. The calendar has columns for days 15 to 27 and rows for room types: 101 (Simple Classique) and 102 (Double Classique). A blue button labeled 'LOUVIN' is being dragged from the 19th of the month to the 20th. A dashed blue arrow indicates the movement path. Navigation arrows and a date input field showing 'MAI' are also visible.

## Écouter un document audio



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

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

Pour régler le volume, faire glisser le curseur. 

Le/La candidat(e) peut **réécouter le document** autant de fois que souhaité.

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

*Ce n'est pas nécessaire pour réaliser la tâche.*

## Agrandir la taille de l'affichage à l'écran

Le/La candidat(e) peut agrandir la taille des caractères et des images à l'écran (= « zoom »).

Maintenir appuyée la touche « CTRL » du clavier et utiliser la molette de la souris.



## Lire les documents à consulter

Les documents à consulter pour réaliser l'activité apparaissent sous forme d'images agrandissables. Pour afficher le document dans une nouvelle fenêtre, cliquer sur la loupe, en bas à droite de l'image.



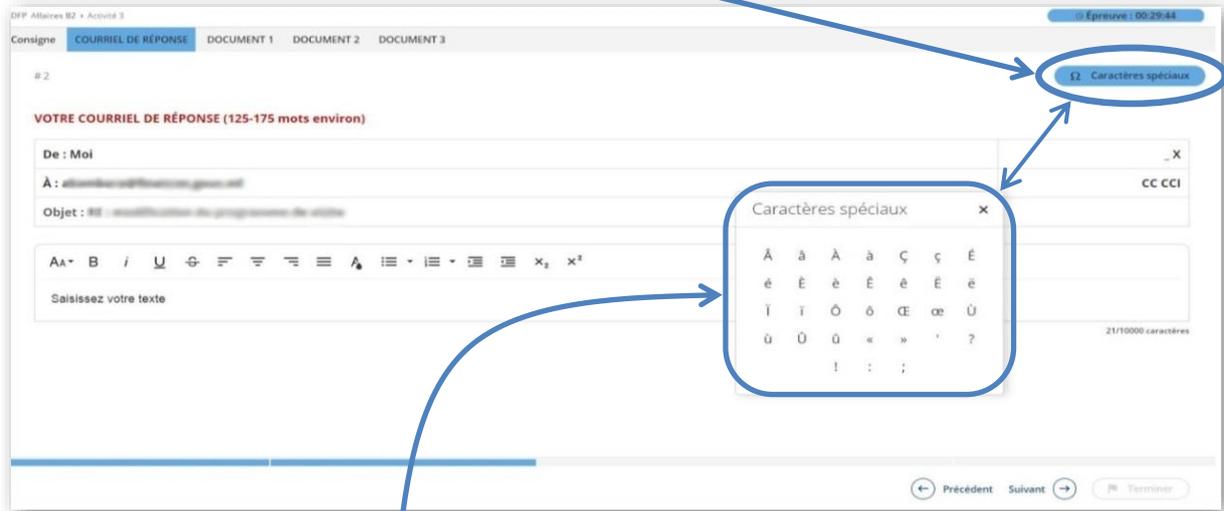
## Saisir un texte libre

Pour les activités dans lesquelles on demande d'écrire un texte, cliquer dans la zone de saisie du texte et taper son texte sur le clavier.

**Nota :** le nombre de mots attendus, indiqué entre parenthèses, est uniquement indicatif. Le/La candidat(e) ne sera pas pénalisé(e) si son texte dépasse le nombre de mots indiqué.

## Utilisation des caractères accentués :

Si le clavier d'ordinateur ne propose pas de lettres accentuées, majuscules ou minuscules (ex. : **À, é, ê**), ou des caractères spécifiques au français (ex. : **Ç, ç**), le/la candidat(e) peut activer une palette de caractères, en cliquant sur le bouton **Ω Caractères spéciaux** en haut à droite de l'écran.



La palette de caractères apparaît. Les candidat(e)s peuvent la glisser sur un autre endroit de l'écran. Pour insérer un caractère spécifique, il suffit de cliquer sur ce caractère et il s'ajoute à la ligne que les candidat(e)s sont en train d'écrire dans la zone de saisie.

## Copier-coller

Le/La candidat(e) peut copier-coller des éléments de son texte (par exemple, pour déplacer une phrase ou un paragraphe) en utilisant les touches **Ctrl+C** (pour copier le texte sélectionné avec la souris) et **Ctrl+V** (pour coller ce texte là où est placé le curseur).

## INTERAGIR A L'ORAL (IO)

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

Les candidat(e)s préparent les deux activités « Interagir à l'oral » dans une salle de préparation surveillée.

En règle générale, les candidat(e)s disposent d'un temps global pour préparer les deux activités, puis les candidat(e)s présentent devant l'examineur/examinatrice les deux activités l'une après l'autre.

Dans certains cas rares, le centre d'examen peut organiser les épreuves « Interagir à l'oral » de telle façon que les candidat(e)s préparent une première activité, puis la présentent devant l'examineur/examinatrice, avant de préparer la seconde activité puis de la présenter devant l'examineur/examinatrice.

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

Le document est un sujet d'examen pour l'épreuve « Interagir à l'oral », Activité 2. En haut à gauche, il y a le logo DFP (Diplôme de Français Professionnel) et le titre « Tourisme Hôtellerie Restauration B1 ». En haut à droite, le titre de l'activité est « Interagir à l'oral » et « Activité 2 ». Le code de l'épreuve est « DFP\_THR\_B1\_IO Act02\_XX ». Au centre, un encadré rouge indique les durées : « Préparation : 10 minutes [recommandé] » et « Passation : 5 minutes ». En bas à gauche, on voit le début d'une section intitulée « Situation : ».

**Nota :** Le temps de préparation est indicatif : les candidat(e)s peuvent passer plus ou moins de temps que ce qui est indiqué, dans la limite stricte du temps global imparti (temps global imparti = temps recommandé pour l'activité 1 + temps recommandé pour l'activité 2).

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

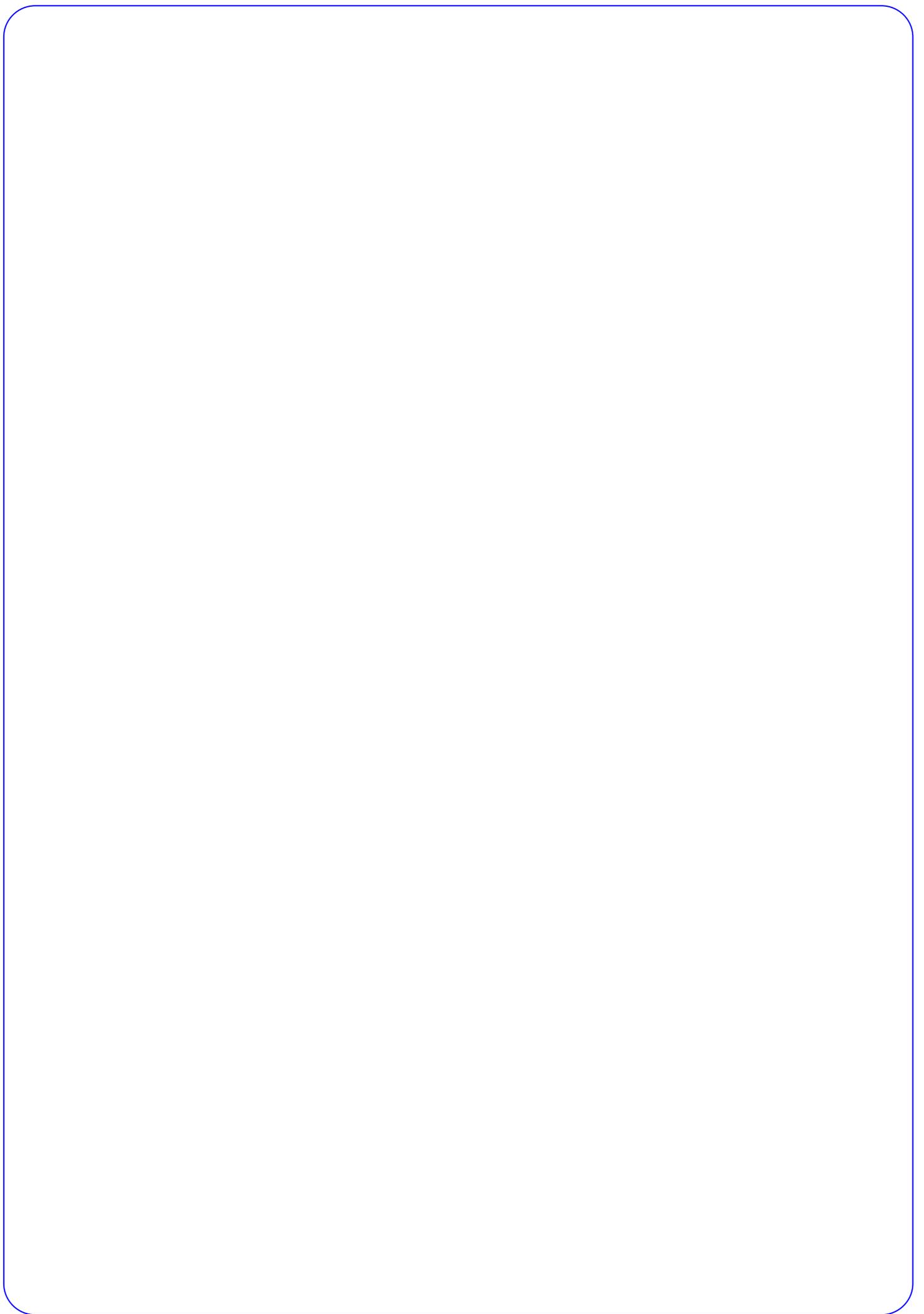
Puis, les candidat(e)s sont accompagné(e) en salle de passation pour présenter l'une après l'autre (dans le respect du temps imparti pour la passation de chaque activité) les deux activités préparées.

L'examineur/examinatrice accueille les candidat(e)s, il/elle anime l'échange et évalue la performance des candidat(e)s pour chacune des deux activités.

### Matériel autorisé

Les candidat(e)s sont autorisé(e) à utiliser un dictionnaire papier, unilingue ou bilingue, pendant toute la durée des épreuves (préparation et passation).

Les candidat(e)s peuvent utiliser les feuilles de brouillon fournies par le/la surveillant(e) pour prendre des notes et conserver ces notes jusqu'à la fin de la passation.





**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 : [www.lefrançaisdesaffaires.fr](http://www.lefrançaisdesaffaires.fr)