

**EXEMPLE D'ÉPREUVES
DIPLÔME DE FRANÇAIS
PROFESSIONNEL**

DFP B1

**COMPRÉHENSION ÉCRITE
COMPRÉHENSION ET EXPRESSION ÉCRITES**

Durée : 90 minutes

PARTIE 1

- Prenez connaissance des six extraits de documents suivants.
- Vous devez répondre à une question pour chacun de ces documents.
- Pour chaque question 1 à 6, cochez sur la fiche la réponse A, B, C ou D qui vous paraît exacte.

Madame,
Je reçois ce jour la confirmation de votre présence à notre réunion du lundi 2 septembre et je vous en remercie. Veuillez noter toutefois que l'heure de la réunion initialement prévue à 18h30 est reportée d'une heure.

Question 1

La réunion aura lieu à :

- A. 13h
- B. 17h30
- C. 18h30
- D. 19h30

Michel,
Je viens de recevoir les fournitures que nous avons commandées à la papeterie Jacquet. Je pense qu'ils nous ont envoyé beaucoup plus de papier que nous n'en avons commandé. Pourrais-tu vérifier le bon de commande pour voir s'ils n'ont pas fait d'erreur ? S'ils se sont trompés, il faudra que je les appelle.

Question 2

Michel doit :

- A. annuler une commande de papier
- B. contrôler si la livraison correspond à la commande
- C. téléphoner au fournisseur de papier pour faire une réclamation
- D. passer une commande de papier

Abonnez-vous au magazine *Investir* :

- **45 € au lieu de 80 €** : en profitant de notre offre, vous économisez 35 € par rapport à la vente normale au numéro.

- **3 mois de garantie absolue** : Si vous n'êtes pas satisfait, vous avez trois mois pour annuler votre abonnement.

Question 3

En acceptant cette offre, votre abonnement à *Investir* :

- A. sera gratuit pendant trois mois
- B. vous coûtera 45 €
- C. vous coûtera 80 €
- D. vous coûtera 35 €

Karima,
Finalement, mon rendez-vous à Milan a été annulé. Pourriez-vous annuler mon vol Bruxelles/Milan et me faire une réservation sur un vol pour Madrid à la place ? En effet, je vais aller au salon de Madrid. Je pense que le salon de Madrid est bien plus intéressant que ceux de Stockholm ou Vienne.

Question 4

Karima doit faire une réservation pour un vol à destination de :

- A. Milan
- B. Madrid
- C. Stockholm
- D. Vienne

Horaires de trains Paris/Annecy

Gare	Trains :	5	12	6	15	22
Paris-Gare de Lyon	Départ	7.12		9.18	10.24	12.02
Lyon Part-Dieu	Arrivée			11.18	12.24	
Lyon Part-Dieu	Départ		10.12	11.21		
Annecy	Arrivée	11.09	11.57	13.12		14.59
<p>05 - circule tous les jours sauf les dimanches et jours de fêtes 12 - circule à partir du 15 octobre tous les jours 06 - circule tous les jours sauf les lundis et samedis 15 - circule tous les jours sauf les samedis, dimanches et jours de fêtes 22 - circule les samedis et dimanches</p>						

Question 5

Madame Martin doit se rendre de Paris à Annecy le lundi 12 octobre. Elle souhaite arriver avant 15h. Quel train prendra-t-elle ?

- A. 5
- B. 6
- C. 12
- D. 22

Frédéric,
 Pourriez-vous téléphoner à Monsieur Fernandes pour le prévenir que nous ne pourrons pas livrer les produits qu'il a commandés dans les délais ? Proposez-lui un autre produit que nous avons en stock ou il devra patienter jusqu'à ce que nous soyons en mesure de fournir les produits qu'il désire.
 Merci.

 R. Duclos

Question 6

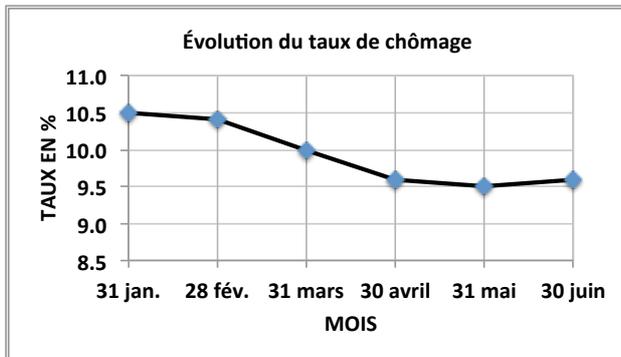
Frédéric doit téléphoner à M. Fernandes pour :

- A. confirmer une commande
- B. faire une offre promotionnelle
- C. modifier une commande
- D. refuser une commande

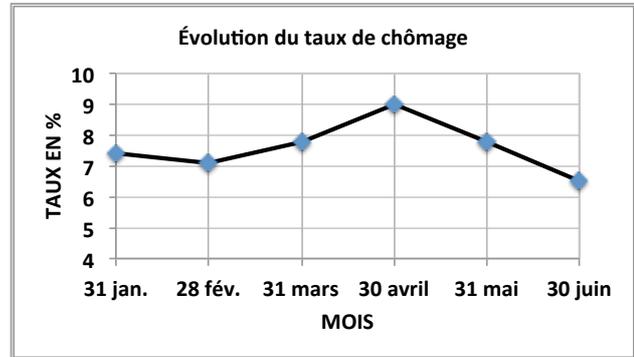
PARTIE 2

- Prenez connaissance des quatre graphiques ci-dessous. Ils indiquent l'évolution du taux de chômage dans quatre pays, sur les six premiers mois de l'année.
- Quel est le commentaire qui correspond à chacun des graphiques ?
- Pour chaque question 7 à 10, cochez sur la fiche la réponse A à H qui vous paraît exacte.

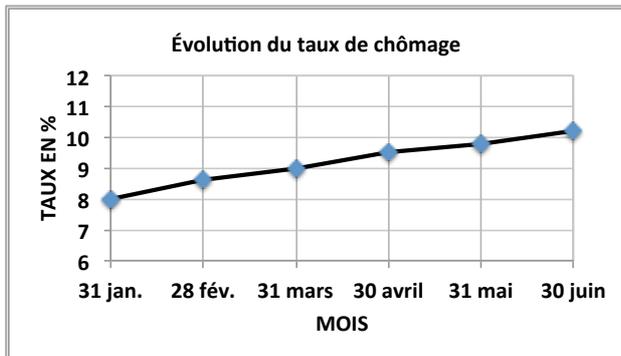
Question 7



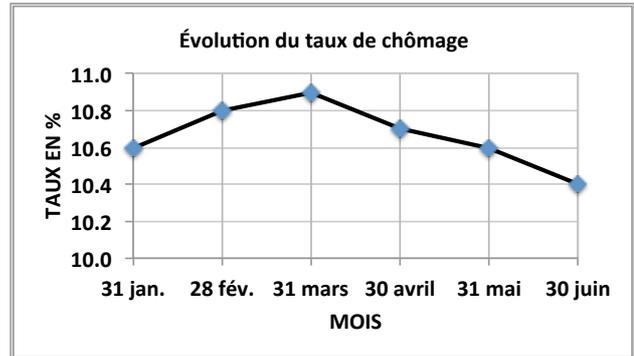
Question 8



Question 9



Question 10



Phrases A à H

- A. Ce pays a vu son taux de chômage diminuer régulièrement au cours des six premiers mois de l'année.
- B. Après une hausse du chômage de janvier à mars, ce pays a connu ensuite une amélioration de la situation de l'emploi.
- C. Sur les six premiers mois de l'année, ce pays a vu le taux de chômage croître de manière constante.
- D. Après une diminution régulière du taux de chômage, celui-ci a subi une très forte reprise en juin.
- E. Le taux de chômage est resté pratiquement stable de janvier à juin.
- F. Après un recul constant du taux de chômage, celui-ci a légèrement progressé en juin.
- G. Le chômage n'a jamais augmenté entre janvier et juin.
- H. Après une aggravation de la situation de l'emploi en mars et avril, le taux de chômage a baissé de manière importante les deux derniers mois du premier semestre.

PARTIE 4

- Lisez le texte suivant, extrait et adapté d'un article sur Internet.*
- Pour chaque question **16 à 20**, complétez les phrases en cochant sur la fiche la réponse **A, B ou C** qui vous paraît exacte.

Situation : *Vous venez de rejoindre l'équipe du Directeur de la Communication. Il vous a demandé de lui faire des propositions pour améliorer l'image de marque de votre entreprise. C'est pourquoi vous lisez avec intérêt l'article ci-dessous.*

L'importance du web interactif dans le commerce

Aujourd'hui, le client ne fait plus seulement confiance à son fournisseur ou au bouche à oreille de ses proches pour ses achats. Réseaux sociaux, comparateurs de prix, forums d'échanges ... autant d'outils utilisés de plus en plus pour comparer, partager, acheter ou simplement s'informer avant achat.

Parmi l'évolution la plus importante de ces dernières années, on peut évoquer l'explosion des réseaux sociaux qui répondent aux besoins de partager avec d'autres personnes ayant les mêmes centres d'intérêt, des situations personnelles mais aussi de plus en plus professionnelles.

A ses débuts, le web était un simple dispositif de publication de documents, d'informations, de médias et de service. L'entreprise communiquait son message avec le public. Avec l'évolution du web (aussi appelé web 2.0) et des usages, les relations entre commerçants et consommateurs jouent un rôle de plus en plus central. Grâce aux nouveaux outils, la communication s'effectue dans les deux sens, du public à l'entreprise et de l'entreprise au public.

En effet, les utilisateurs publient du contenu par millions, au travers des blogs, des sites de partage de photos et de vidéo. Ils commentent les publications des autres, les livres en vente dans les librairies électroniques, les articles des journaux. Ils évaluent les produits et les vendeurs. Les internautes s'appuient sur le web pour établir ou entretenir une relation avec leur cercle d'amis, de collègues ou de personnes qu'ils ne connaissent que sur le web.

Le web est donc devenu social et relationnel et s'appuie de multiples façons sur la contribution des individus. De ce fait, la différence entre producteurs et consommateurs est de plus en plus difficile à établir.

Comment l'entreprise peut-elle se positionner dans ce nouveau contexte ? Certes, en présence des informations qui circulent librement et en permanence sur les marques, les produits et les acteurs de la chaîne, l'entreprise peut se sentir déstabilisée face à cette "gigantesque conversation", qui la concerne parfois. Mais, en même temps plusieurs possibilités lui sont offertes pour en tirer partie :

- Offrir sur son site internet un espace de discussion, qu'elle animera et à laquelle elle participera.
- Se mettre à l'écoute de la conversation sur sa marque et ses produits là où les internautes en parlent : forums de marque, réseaux sociaux, Twitter...

*www.lenumeriquepourmonentreprise.com

Questions 16 à 20

16. Avant d'effectuer un achat, le client s'informe de plus en plus souvent :

- A. auprès de son entourage.
- B. chez le commerçant.
- C. sur Internet.

17. Le Web 2.0 a surtout modifié :

- A. la clarté des messages.
- B. l'échange des informations.
- C. la rapidité des communications.

18. Avec les nouveaux outils du Web, les consommateurs sont :

- A. aussi exigeants.
- B. moins critiques.
- C. plus engagés.

19. Pour les entreprises, gérer l'information qui les concernent, est devenu plus :

- A. complexe.
- B. efficace.
- C. facile.

20. Pour les entreprises, l'interactivité du web :

- A. demande du courage.
- B. présente des opportunités.
- C. répond à un besoin.

PARTIE 5

- Le document suivant est incomplet.
- Vous devez le compléter en choisissant le (ou les) terme(s) approprié(s).
- Pour chaque question **21** à **25**, cochez sur la fiche la réponse **A**, **B**, **C** ou **D** qui vous paraît exacte.

Courriel

Sujet : Réunion du 25/06/2020
De : gmartin@opale.fr
Pour : marketing@opale.fr

21) A l' _____ de Monsieur Duchemin

Monsieur,

La réunion prévue pour le 25/06/2020 est **(22)** _____ au 28/06/2020, à la même heure.

Cependant, veuillez noter que la réunion n'aura pas lieu au **(23)** _____ de notre entreprise comme programmée initialement, mais dans les locaux de notre agence de publicité au 18 rue Sainte Catherine. Je compte sur votre présence car toute la nouvelle **(24)** _____ de publicité nous sera présentée.

Si vous avez un **(25)** _____, prévenez-moi immédiatement.

Merci.

Salutations

Mme Martin
Directrice commerciale

Questions 21 à 25

- | | | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| 21. | A. assurance | B. attention | C. intérêt | D. objet |
| 22. | A. annulée | B. avancée | C. reportée | D. supprimée |
| 23. | A. centre | B. département | C. service | D. siège |
| 24. | A. campagne | B. promotion | C. réclame | D. réduction |
| 25. | A. arrangement | B. dérangement | C. empêchement | D. placement |

PARTIE 2

- La lettre ci-dessous est incomplète. Vous devez la compléter en choisissant le mot ou le groupe de mots appropriés.
- Pour chaque question **31** à **35**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C** ou **D** qui vous paraît exacte.

SOCIETE HI TECH
44 RUE DES GRAVILLIERS
75003 PARIS

Magasins Meilleurs
18 avenue de France
93250 VILLEMOMBLE

Paris, le 14 janvier 2020

Objet : **(31)** _____
(32) _____ ,
Votre commande n° 198 du 10 courant nous est bien parvenue et nous vous en remercions.

(33) _____ que pour cause de rupture de stock, nous sommes dans l'impossibilité de vous livrer **(34)** _____ les articles commandés le 10 janvier.

Les marchandises vous seront livrées avec deux semaines de retard.

Nous espérons que ce contretemps ne vous causera pas de préjudice et n'entravera pas nos bonnes relations commerciales.

(35) _____ pour ce retard indépendant de notre volonté.
Veuillez agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués.

Albert Lefort
Directeur commercial

Questions 31 à 35

- | | |
|--|--|
| <p>31. A. demande de renseignements
B. réclamation
C. retard de paiement
D. retard de livraison</p> | <p>34. A. dès que possible
B. la semaine dernière
C. à l'avenir
D. sous huitaine</p> |
| <p>32. A. Chers clients
B. Mesdames, Messieurs
C. Messieurs
D. Cher Monsieur</p> | <p>35. A. Nous vous prions de nous excuser
B. Veuillez m'excuser
C. Nous regrettons
D. Nous vous excusons</p> |
- 33.** A. Nous avons le plaisir de vous informer
B. Nous avons le regret de vous informer
C. Vous nous informez
D. Nous avons l'honneur de vous informer

PARTIE 3**Question 36**

Vous venez de recevoir par courrier électronique ce message de Mme Martin.

Cher Monsieur,

Comme convenu, je me suis présentée au siège de votre entreprise ce mardi 12 à 10h pour notre rendez-vous, mais votre secrétaire m'a dit que vous étiez en déplacement.

Me suis-je trompée de jour ? Seriez-vous disponible un jour de la semaine prochaine afin que nous puissions nous rencontrer et que je puisse vous présenter les produits que ma société commercialise ?

Bien cordialement.

Danielle Martin

Vous répondez par courrier électronique à Madame Martin à partir des informations suivantes :

- Accuser réception.
- S'excuser pour l'absence.
- Expliquer pourquoi.
- Informer de votre indisponibilité pour la semaine prochaine.
- Faire une proposition de rendez-vous pour la semaine suivante, en précisant le jour, l'heure et le lieu.
- Demander confirmation.
- Saluer.

Vous devez écrire **70 à 100 mots** sur la feuille de rédaction au verso.

**EXEMPLE D'ÉPREUVES
DIPLÔME DE FRANÇAIS
PROFESSIONNEL**

DFP B1

COMPRÉHENSION ORALE

Durée : 45 minutes



PARTIE 1

- Vous travaillez au standard téléphonique d'un grand magasin et devez transférer les appels dans différents services.
- Vous allez entendre cinq personnes qui demandent à parler à quelqu'un du magasin.
- Vous devez leur passer l'un des services **A** à **H**.
- Pour chaque question **1** à **5**, cochez sur la fiche la réponse **A** à **H** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.

Questions 1 à 5

- | | |
|---------------|--------------------------------------|
| 1. ... | A. Service après-vente |
| 2. ... | B. Service comptabilité |
| 3. ... | C. Service des achats |
| 4. ... | D. Service des objets trouvés |
| 5. ... | E. Service du personnel |
| | F. Service import/export |
| | G. Service liste de mariage |
| | H. Service marketing |

PARTIE 2

- Vous allez entendre cinq personnes.
- Vous devez indiquer l'objectif que poursuit chacune de ces personnes.
- Pour chaque question **6 à 10**, cochez sur la fiche la réponse **A à H** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.

Questions 6 à 10

- | | |
|---------|---|
| 6. ... | A. Annuler un rendez-vous |
| 7. ... | B. Communiquer une mesure |
| 8. ... | C. Demander des renseignements |
| 9. ... | D. Donner un conseil |
| 10. ... | E. Expliquer un déroulement |
| | F. Faire une réclamation |
| | G. Proposer un rendez-vous |
| | H. Répondre à une demande d'information |

PARTIE 3

- La société TBS a eu beaucoup de commandes ce mois-ci et demande à ses salariés de faire des heures supplémentaires le soir. Les salariés travailleront le soir une ou deux heures supplémentaires sur la base du volontariat, tout en sachant qu'ils seront payés 50% en plus pour ces heures.

- Vous allez entendre cinq personnes qui répondent à la question suivante :

« Êtes-vous intéressé(e) de travailler le soir aux conditions proposées ? »

- Vous devez indiquer si la personne interrogée :
 - A. répond oui**
 - B. répond non**
 - C. ne se prononce pas**
- Pour chaque question **11 à 15**, cochez sur la fiche la réponse **A, B** ou **C** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre ces personnes deux fois.

Questions 11 à 15

- | | | | |
|------------|---------------|---------------|------------------------------|
| 11. | A. Oui | B. Non | C. Ne se prononce pas |
| 12. | A. Oui | B. Non | C. Ne se prononce pas |
| 13. | A. Oui | B. Non | C. Ne se prononce pas |
| 14. | A. Oui | B. Non | C. Ne se prononce pas |
| 15. | A. Oui | B. Non | C. Ne se prononce pas |

PARTIE 4

- Vous allez entendre cinq brèves communications provenant de lieux différents.
- Il vous est posé une question concernant chaque communication.
- Pour chaque question **16 à 20**, cochez sur la fiche la réponse **A, B, C** ou **D** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre les cinq communications deux fois.

Questions 16 à 20**Question 16****Au téléphone**

Que va faire M. Kacem ?

- A. envoyer un courriel
- B. laisser un message
- C. rappeler plus tard
- D. venir voir M. Martin

Question 17**A la caisse d'un supermarché**

Le client va payer :

- A. en espèces
- B. par carte bancaire
- C. par chèque
- D. par virement bancaire

Question 18**Au guichet de la gare**

A quelle heure le client arrivera-t-il à la gare de Bordeaux ?

- A. 11h55
- B. 13h54
- C. 14h54
- D. 15h

Question 19**A la banque**

Le client est venu :

- A. commander un chéquier
- B. demander un crédit
- C. déposer de l'argent
- D. retirer de l'argent

Question 20**Au bureau**

L'heure du rendez-vous de M. Rocher est :

- A. avancée
- B. confirmée
- C. déplacée
- D. maintenue

PARTIE 5

- Vous assistez à une réunion à la mairie d'une petite ville du Québec. Le maire, Monsieur Plantier, fait un discours.
- Vous devez indiquer si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si ce que vous entendez ne donne pas suffisamment d'informations pour répondre « **Vrai** » ou « **Faux** », choisissez « **Non mentionné** ».
- Pour chaque question **21** à **25**, cochez sur la fiche la réponse **A**, **B** ou **C** qui vous paraît exacte.
- Vous allez entendre cette communication deux fois.

Questions 21 à 25

21. En dix ans, la population de Saint-Paul a été multipliée par quatre.

A. Vrai

B. Faux

C. Non mentionné

22. Les entreprises qui se sont implantées à Saint-Paul ont fait des bénéfices importants.

A. Vrai

B. Faux

C. Non mentionné

23. L'ouverture d'un supermarché a permis l'augmentation du nombre de magasins à Saint-Paul.

A. Vrai

B. Faux

C. Non mentionné

24. Les commerçants sont satisfaits de l'aménagement du centre-ville.

A. Vrai

B. Faux

C. Non mentionné

25. M. Plantier annonce qu'il sera de nouveau, dans 2 ans, candidat à la mairie de Saint-Paul.

A. Vrai

B. Faux

C. Non mentionné