

diplômes de
français
professionnel

—
DIPLOMAS IN FRENCH
FOR PROFESSIONS

Diplômes de français professionnel Tourisme - Hôtellerie - Restauration

Guide des candidat·e·s

 LE FRANÇAIS DES AFFAIRES
FRENCH FOR BUSINESS

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Chère candidate, Cher candidat,

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

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

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

A. SE PRÉPARER.....	3
1. Présentation des épreuves	4
2. Barème et critères d'évaluation	6
3. Communication des résultats	7
4. Format des activités	8
5. Typologie des activités	9
B. LE JOUR DE L'EXAMEN.....	12
COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI)	13
1. Conditions d'accès et matériel autorisé	13
2. Lancement des épreuves	15
3. Navigation	16
INTERAGIR À L'ORAL (IO)	18

A. SE PRÉPARER

En complément de ce Guide, vous pouvez consulter nos autres outils de préparation :

Exemples d'épreuves et *Tutoriel*, disponibles sur notre site :

<https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/tests-diplomes/outils-preparation-dfp/>

1. Présentation des épreuves

Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration A2

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
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 client pendant son séjour	25'	
	4 : Renseigner le cahier de réservation d'un restaurant		
	5 : Prendre une commande		
	6 : Orienter un voyageur, indiquer un itinéraire		
Interagir à l'écrit	7 : Rédiger un courriel de réponse à une demande de réservation [45-60 mots env.]	10'	

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

Durée totale de l'examen : 1 h 15

Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration B1

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
Traiter l'information écrite	1 : Proposer un menu adapté à une demande de prestation	20'	1h20
	2 : Répondre à des commentaires de clients sur un forum		
Traiter l'information orale	3 : Prendre une commande en tenant compte des demandes spécifiques des clients	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'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
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 : 1 h 55

Diplôme de français professionnel Tourisme Hôtellerie Restauration B2

Activités

Comprendre et traiter l'information		Durée (min)	
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'	

Interagir à l'oral		Durée (min)	
Activité 1 :	Expliquer une carte et conseiller un client en fonction de ses goûts	<i>Préparation : 20'</i>	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 : 2 h 35

2. Barème et critères d'évaluation

Le Diplôme de français professionnel Tourisme-Hôtellerie-Restaurant 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-Restaurant, vous devez

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Communication des résultats

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

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

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

Les Diplômes de français professionnel sont dématérialisés.

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

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



Recours

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

La CCI Paris Ile-de-France communiquera sa réponse à vous et au/à la Responsable du centre d'examen agréé dans un délai d'une semaine.

4. Format des activités

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

Toutes les activités proposées dans les Diplômes de français professionnel se présentent sous la forme d'une situation et d'une tâche à réaliser, parfois suivies d'une consigne :

Situation

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

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

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

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

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

5. Typologie des activités

COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI)

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

Cliquer sur la bonne réponse

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

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



Sélectionner la bonne réponse dans un menu déroulant

Cliquez sur la flèche à droite du menu déroulant pour faire apparaître les options.

Cliquez sur l'option correspondant à la bonne réponse.

99	1	DUVAL Philippe	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
56	2	MILLER Joshua	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
256	1	RICHARD Christine	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

The image shows a table with three rows. The third row has a dropdown menu open over the 'RICHARD Christine' cell. The dropdown menu contains three options: 'confirmé', 'retard', and 'annulé'. A mouse cursor is pointing at the 'confirmé' option.

Glisser-déposer (dans un tableau)

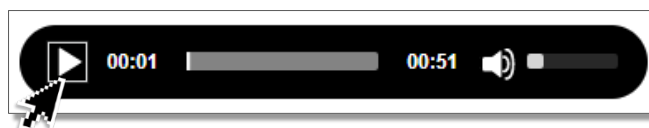
Cliquez avec la souris sur l'élément à déplacer et maintenez la touche gauche de la souris appuyée. Tout en maintenant la touche appuyée, déplacez la souris pour faire glisser l'élément jusqu'à l'emplacement souhaité dans le tableau.


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


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 for the month of 'MAI'. The calendar has columns for days 15 to 27. A blue button labeled 'LOUVIN' is being dragged from the 'JANSSENS' button area to the cell for '19' in the '101' room row. A dashed blue arrow indicates the path of the drag.


Chambre	Type	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
101	Simple Classique					LOUVIN								
102	Double Classique													

Écouter un document audio



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

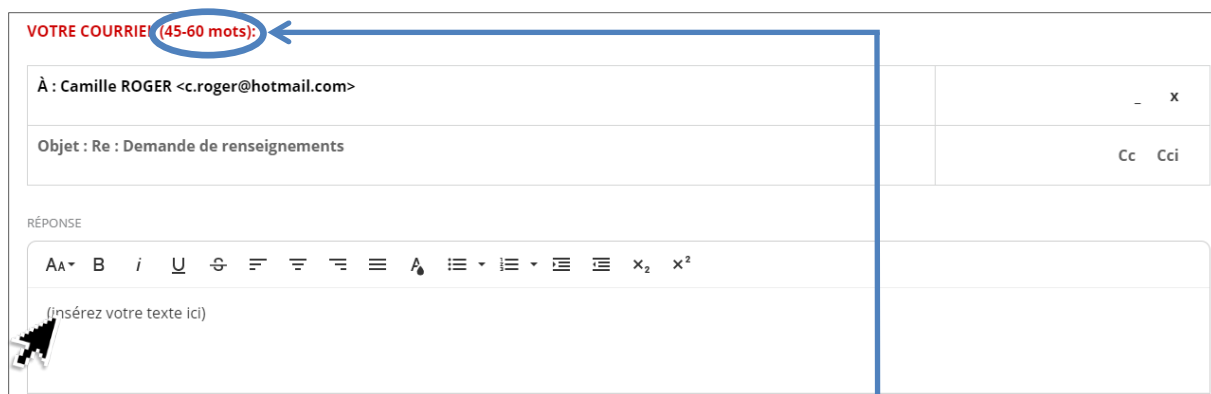
Cliquez sur la touche  pour stopper l'écoute (« pause »).

Pour régler le volume, faites glisser le curseur. 

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

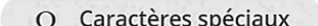
Saisir un texte libre

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



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

Utilisation des caractères accentués :

Si votre clavier d'ordinateur ne vous permet pas d'écrire de lettres accentuées (ex. : à, é, ê) ou des caractères spécifiques au français (ex. : ç), vous pouvez activer une petite palette de caractères, en cliquant sur l'icône en haut à droite de votre écran. 

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

Agrandir la taille de l'affichage à l'écran

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



INTERAGIR À L'ORAL (IO)

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

En règle générale, vous disposez d'un temps global pour préparer les deux activités, puis vous présentez 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 vous préparez une première activité, puis vous la présentez devant l'examineur/examinatrice, avant de préparer la seconde activité puis de la présenter à son tour 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 le Diplôme de français professionnel (DFP) B1, spécialité Tourisme Hôtellerie Restauration. Il est intitulé « Interagir à l'oral » - Activité 1. Le code de l'activité est THRB1_IO_Act1_01. Un encadré rouge indique les temps : Préparation : 10 minutes [recommandé] et Passation : 10 minutes. La section « Situation : » est visible mais le texte est flouté.

Nota : Le temps de préparation est indicatif : vous pouvez passer plus ou moins de temps que ce qui est indiqué, dans la limite stricte du temps global imparti (temps global imparti = temps indicatif pour l'activité 1 + temps indicatif pour l'activité 2).
Le temps de passation doit être strictement respecté (+/- 30 secondes).

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

Vous pouvez utiliser les feuilles de brouillon fournies par le/la surveillant-e pour prendre des notes et conserver ces notes jusqu'à la fin de la passation.

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

L'examineur/examinatrice vous accueille, il/elle anime l'échange et évalue votre performance pour chacune des deux activités.

B. LE JOUR DE L'EXAMEN

COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION (CTI)

1. Conditions d'accès et matériel autorisé








Conditions d'accès aux épreuves

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

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

Matériel autorisé

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

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

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

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

Consignes à respecter durant les épreuves

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

Compétences requises en informatique

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

Il suffit d'être capable de

- taper un texte sur un clavier
- utiliser une souris d'ordinateur pour
 - cliquer sur un écran,
 - glisser-déposer un élément mobile dans un tableau à l'écran,
 - ou sélectionner une réponse sur un menu déroulant (cf. 5. Typologie des activités, p.9).

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

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

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

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

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

2. Lancement des épreuves

Identifiant et mot de passe

Vous devez vous identifier en saisissant **votre code d'accès** sur l'écran d'accueil. Ce code d'accès vous est communiqué par le/la Responsable du centre d'examen ou par le/la surveillant-e.

Vérification du volume sonore

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

diplômes de français professionnel
DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS

Bonjour, et bienvenue !

Ce message est un test de son.

Vous pouvez régler le volume.

En cas de problème, demandez de l'aide aux surveillants. Le français des affaires vous souhaite un bon examen.

Pour fermer cette page, cliquez sur le bouton "Suivant".

← Précédent Suivant → Terminer

Si le son fonctionne normalement, vous pouvez accéder à l'écran suivant.

diplômes de français professionnel
DIPLOMAS IN FRENCH FOR PROFESSIONS

Bienvenue dans le Diplôme de français professionnel !

Nous demandons votre permission d'utiliser vos productions écrites ou orales dans ce Diplôme de français professionnel à des fins de recherche académique.

Merci d'indiquer votre décision en sélectionnant la formule applicable :

J'autorise le Français des affaires et ses partenaires universitaires à utiliser anonymement mes productions écrites ou orales dans ce Diplôme de français professionnel à des fins d'analyse statistique ou linguistique et de recherche académique.

Cliquez sur le bouton **Suivant** en bas à droite de l'écran pour poursuivre.

← Précédent Suivant → Terminer

Vous pouvez choisir d'autoriser ou non l'utilisation de vos productions à des fins d'analyse et de recherche. Cette utilisation est anonyme (le chercheur ne connaît pas votre identité) et sert à réaliser des études statistiques dans le cadre des recherches en évaluation du Français des affaires.

3. Navigation

Commencer l'épreuve

L'écran d'accueil vous indique la répartition du temps entre les différents groupes d'activités. Pour fermer cet écran d'accueil et débiter l'examen, cliquez sur le bouton « Terminer », en bas à droite de l'écran d'accueil.



Faire défiler le texte verticalement

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

Passer d'une activité à l'autre

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

Compte à rebours

Vous disposez d'un temps défini pour réaliser chaque groupe d'activités.

En haut à droite de l'écran, le compte à rebours se déclenche automatiquement au début de la première épreuve de ce groupe. Il marque le temps qui reste jusqu'à la fin du temps imparti pour ce groupe d'épreuves (cf. illustration page suivante). Lorsque ce temps est écoulé, les réponses sont enregistrées automatiquement et vous passez automatiquement au groupe d'épreuves suivant.

Si vous avez terminé l'épreuve avant la fin du temps imparti, vous pouvez enregistrer vos réponses et clore l'épreuve en cliquant sur le bouton « terminer l'épreuve » (cf. illustration et Chapitre 4. "Valider vos réponses / Terminer l'épreuve", page suivante).

Valider vos réponses / Passer au groupe d'activités suivant

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

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

Utilisez le bouton « Terminer » uniquement lorsque vous avez répondu à toutes les activités auxquelles vous pouviez répondre dans ce groupe d'activités.

Votre écran :

DFP Français des Affaires
TRENCH FOR BUSINESS CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

N° Candidat-e
CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

DFP Tourisme Hôtellerie Restauration A2 Démonstration > Activités 3-4-5-6

Épreuve : 00:21:53

Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel des Galeries.
Vous recevez des appels de clients.

MESSAGE 1 MESSAGE 2 MESSAGE 3

Notez les demandes dans le registre de l'hôtel.

À l'aide du menu déroulant, sélectionnez les numéros de chambre et les demandes des clients.

REGISTRE DE L'HÔTEL

REGISTRE		Date: 18 mars
Nom Prénom	N° de chambre	Demande
BONNET Isabelle		
GAGNON Liam		
AMEUR Farid		

Boutons « Précédent » ou « Suivant »

Bouton « Terminer »

← Précédent Suivant → Terminer

INTERAGIR À L'ORAL (IO)

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

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

Les entretiens sont enregistrés.

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

***Merci d'avoir choisi un Diplôme de français professionnel
pour valoriser vos compétences et enrichir votre CV !***

Nous vous souhaitons un très bon examen !

diplômes de
français
professionnel

—
DIPLOMAS IN FRENCH
FOR PROFESSIONS

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

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

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