

EXEMPLE D'ÉPREUVES DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL AFFAIRES B2

ÉPREUVES COMPRENDRE ET TRAITER L'INFORMATION
ÉPREUVES INTERAGIR À L'ORAL

Le contenu des activités est fidèle au format numérique. La forme des activités a été adaptée au format papier.

Pour en savoir plus :

Tutoriels : <https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/ressources/les-tutoriels-d-entrainement/tutoriels-dfp/>
Guide du candidat : https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2017/09/Guide-Candidat_DFP-Affaires.pdf

ACTIVITÉ 1

La société *Durito* est implantée au Québec (Canada) depuis 15 ans. Cette PME d'import/export emploie 42 salariés. Pour l'année 2017, son chiffre d'affaire est de 1,42 millions de CAD (dollars canadiens). La part à l'export représente 90,59% du CA. La progression du CA à l'international a baissé de 3,45%.

Pour faire face à cette diminution, l'entreprise recrute quatre nouveaux commerciaux. Cependant, l'infrastructure actuelle ne permet pas d'accueillir ces nouveaux collaborateurs et l'entreprise n'envisage pas l'extension de ses locaux. De plus, elle souhaite réduire ses coûts en limitant les déplacements. Elle s'interroge sur l'opportunité de mettre en place un système de télétravail pour ses commerciaux.

Vous travaillez au département Ressources Humaines de l'entreprise *Durito*. Votre responsable vous demande de mener une rapide étude préparatoire.

DOCUMENT 1

[INTERNATIONAL](#) [POLITIQUE](#) [SOCIÉTÉ](#) [ÉCO](#) [CULTURE](#) [IDÉES](#) [PLANÈTE](#) [SPORT](#) [SCIENCES](#) [PIXELS](#) [CAMPUS](#) [JII](#) [LE MAG](#) [ÉDITION ABONNÉS](#) [☰](#)

Économie

LE TÉLÉTRAVAIL : DES AVANTAGES POUR LES ENTREPRISES, LES TRAVAILLEURS ET LES TERRITOIRES

DES BÉNÉFICES IDENTIFIÉS POUR L'ENSEMBLE DES ACTEURS

Les analyses qualitatives et quantitatives conduites ont permis d'aboutir aux conclusions suivantes :

Les employeurs pourront bénéficier d'un accroissement de la production, en raison d'une élévation de la productivité et de l'affectation d'une partie des gains de temps de transport au bénéfice des tâches professionnelles. Ils pourront également réaliser des économies sur les locaux et les dépenses courantes. Les entreprises peuvent également espérer une réduction de l'absentéisme et du micro-absentéisme de leurs salariés. Il ne faut pas négliger non plus l'amélioration en termes de qualité de vie au travail et de diminution des « impacts carbone » relatifs à la mobilité domicile-travail.

De leur côté, **les travailleurs** (salariés ou indépendants) pourront notamment trouver un meilleur équilibre entre vies professionnelle et familiale (par exemple déjeuner en famille ou réinvestir le temps gagné dans les transports dans d'autres activités). Ils pourront aussi réaliser des économies de carburant ou de garde d'enfant (on parle de « 13^e mois du télétravail »). Ils pourront enfin gagner en sérénité dans le travail en évitant les temps et le stress des transports !

En ce qui concerne **les territoires et les collectivités** qui en ont la responsabilité, ils peuvent réaliser d'importantes réductions de leur empreinte carbone et réduire les difficultés de circulation aux heures de pointe (voir le cas de la métropole lyonnaise). Enfin, ils peuvent fixer des actifs qui participent davantage, notamment par leurs dépenses quotidiennes et par leur implication dans des réseaux locaux, au dynamisme de leur territoire (quartiers, espaces péri-urbains ou communes rurales).

DOCUMENT 2

Télétravail : quel kit technologique pour être efficace ?

Le télétravail est déjà une réalité pour de nombreux chefs d'entreprise. Il le devient de plus en plus pour les salariés itinérants tels que les commerciaux ou les acheteurs et pour les collaborateurs des entreprises. Il permet de réduire les temps et coûts de transport. Pour être efficace, le télétravail nécessite une organisation personnelle stricte et des outils adaptés.

Des besoins spécifiques

Les besoins du télétravailleur sont en réalité divers :

- communiquer via la messagerie de l'entreprise et accéder à internet ;
- se connecter aux ressources de l'entreprise : annuaire, base clients, intranet, etc. ;
- accéder à distance à son poste de travail s'il en a un dans l'entreprise ;
- téléphoner et être joignable par tous les collaborateurs de l'entreprise ;
- faire des réunions en visioconférence lors de présentation par exemple ;
- ne pas utiliser les ressources personnelles pour les usages professionnels.

La virtualisation offre de nouvelles opportunités

Le « groupware » permet un travail collaboratif entre les membres d'une entreprise. De chez lui, le télétravailleur accède à la messagerie de l'entreprise, aux agendas partagés, aux annuaires. Il peut gérer ses tâches ou partager ses fichiers avec ses collègues sans soucis de sécurité. Il peut accéder directement à distance à son poste de travail grâce à la technologie de virtualisation.

DOCUMENT 3

 Menu

 En direct

 Journal

économie

Conjoncture | Le Scan Eco |  Bourse | Tech & Web | Assurance |  Immobilier | 

 Suivre

 Recherche

 Connexion

LES CHIFFRES CLÉS DU TÉLÉTRAVAIL

Gain de temps et de productivité, confort de travail, coût : le télétravail en chiffres.

- **12,4 % : proportion des salariés qui télétravaillaient** au moins huit heures par mois en **2015**.
- **16,7 % : proportion des salariés qui télétravaillaient** au moins huit heures par mois en **2017**.
- **92% des employeurs** considèrent que le premier frein au développement du télétravail est la réticence des managers intermédiaires.
- **85% des mises en place du télétravail** sont d'abord motivées par l'amélioration de la qualité de vie des salariés.
- **2,5 € : indemnité moyenne mensuelle** versée aux télétravailleurs pour compenser les frais induits par le télétravail.
- **1 370 € : coût moyen par télétravailleur** de la mise en place du télétravail incluant le pilotage du projet, les formations, les équipements informatiques.
- **+ 22% : gain moyen de productivité** en télétravail grâce à une réduction de l'absentéisme, à une meilleure efficacité et à des gains de temps.
- **37 mn : temps moyen gagné** au profit de la vie familiale par jour de télétravail.
- **45 mn : temps moyen de sommeil supplémentaire** par jour de télétravail.
- **96% : taux de satisfaction liée au télétravail** de toutes les parties prenantes : télétravailleurs, managers et employeurs.

Réalisez cette étude sur la base des documents à votre disposition (documents 1 à 3) et indiquez sous forme de listes de points, les informations attendues par votre responsable.

VOTRE ÉTUDE (180 à 250 mots) :

Étude préparatoire - Ressources humaines DURITO

LE TÉLÉTRAVAIL, UNE SOLUTION POUR LES COMMERCIAUX DE DURITO ?

Présentation du concept de télétravail :

.....

.....

.....

.....

Avantages et inconvénients pour l'entreprise :

<i>Avantages</i>	<i>Inconvénients</i>
•	•
•	•
•	•
•	•

Avantages et inconvénients pour les salariés :

<i>Avantages</i>	<i>Inconvénients</i>
•	•
•	•
•	•
•	•

Préconisations pour Durito :

.....

.....

.....

.....

.....

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation.

ACTIVITÉ 2

Vous êtes employé dans la filiale coréenne de l'entreprise canadienne *Trilex*, spécialiste en télécommunications.

La maison-mère fait face à une concurrence plus vive que par le passé et est convaincue qu'une bonne image pourrait l'aider dans sa conquête de marchés. Elle décide d'accorder plus de moyens au développement des pratiques environnementales dans ses filiales, afin de mieux concilier rentabilité et écologie.

Chaque filiale est chargée de transmettre des propositions d'actions précises pour atteindre ce but.

Votre responsable vous demande d'assister à une table ronde dans le cadre du forum « Les bonnes pratiques du développement durable en entreprise ». Cette table-ronde a pour invité principal Rémi Bourdieu, directeur du développement durable, au sein de l'entreprise suisse *BarrisCorporation*.



Écoutez l'entretien et prenez des notes.

Exemple d'épreuves DFP
Affaires B2
Comprendre et traiter l'information

À partir de vos notes, vous rédigez un bref compte-rendu de cette intervention, à l'intention de votre responsable.

VOTRE COMPTE-RENDU (130 À 170 MOTS) :

TRILEX CORÉE Compte-rendu du forum « Les bonnes pratiques du développement durable en entreprise » L'ENTREPRISE SUISSE BARRISCORPORATION ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
La démarche adoptée par Barriscorporation
Le rôle des salariés
Les difficultés rencontrées
Une bonne pratique à adopter

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation

ACTIVITÉ 3

Vous travaillez au service Réclamations de l'entreprise *Bodoni*, spécialiste en textile et habillement.

Vous avez reçu un courriel de réclamation de la société *Solti* (un fidèle client).

Vous avez échangé avec votre responsable et noté ses indications de réponse.

DOCUMENT 1

Hugo Bauwens <bauwens@solti.be>

27/03 11:14

Objet : Réclamation livraison non conforme et articles défectueux

Bonjour,

Nous avons bien reçu notre commande du 23 mars. Cependant, nous avons constaté en ouvrant les emballages que les robes référence R118 présentent des défauts de confection. En effet, les ourlets ne sont réalisés qu'en partie.

De plus, la quantité des chemisiers de référence C112 n'est pas conforme à notre commande. Vous nous en avez livré 75 au lieu des 50 commandés.

Nous avons un besoin urgent des robes pour le début de la semaine prochaine. Pour les chemisiers supplémentaires, nous vous proposons de les garder à condition que vous fassiez un geste commercial.

Merci de votre réactivité.

Cordialement,

Hugo Bauwens

Service des achats

26 rue des Sables, 1000 BRUXELLES

(+32) 02 504 02 11

DOCUMENT 2

1/ Pour les robes (R118) :

- échange impossible = stock épuisé*
- renvoyer robes défectueuses en port dû*
- proposer produits similaires = couleurs différentes livrables 48h*

2/ Pour les chemisiers C112 :

-> accepter rabais 15%

À partir des indications de votre responsable, rédigez la réponse de Bodoni à la lettre de réclamation de la Société Solti.

VOTRE COURRIEL DE RÉPONSE (110 À 150 MOTS) :

Nouveau message	
	29/03 10:35
À : Hugo Bauwens <bauwens@solti.be>	
Objet : Re : Réclamation livraison non conforme et articles défectueux	

Le jour de l'examen, l'activité sera au format numérique : il faudra rédiger un texte dans la zone prévue à cet effet. Un pavé numérique sera à disposition pour les accents et la ponctuation.

ACTIVITÉ 1

Préparation :	10 minutes [<i>recommandé</i>]
Passation :	10 minutes

Situation :

Vous travaillez à Québec au Canada, dans le service communication d'une filiale de l'entreprise française *ÉnergÉco*, spécialiste des énergies renouvelables.

Votre entreprise organise un séminaire avec les clients et partenaires de la société. Vous recevez un message de votre responsable (document 1). Il vous demande de négocier le devis envoyé par le prestataire de services, l'hôtel *Natelvi* (document 2).

Tâche :

Vous allez rencontrer le responsable du service Événementiel de l'hôtel Natelvi.

Vous devez négocier sur la qualité et la composition de la restauration, le prix des chambres, les horaires d'ouverture des salles de réunion et le prix du matériel de sonorisation, en tenant compte du message de votre responsable.

DOCUMENT 1 :

De : Katie TAYLOR, ÉnergÉco.ca

20/04 16:14

Objet : Devis Natelvi à négocier

Bonjour,

J'ai reçu le devis de l'hôtel Natelvi pour l'organisation et l'animation de notre séminaire. Je te l'envoie pour négociation.

La restauration, le prix des chambres, les horaires d'ouverture des salles de réunion et le prix du matériel de sonorisation doivent être réexaminés !

Voici mes remarques et les objectifs de négociation :

1/ Les repas : repas régionaux trop copieux

- = - garder l'idée régionale
- moins de choix
- repas plus légers
- revoir le coût à la baisse (5 à 10%)

2/ Les vins et le champagne : ne correspondent pas à la qualité demandée

- = qualité à négocier (budget total pas encore atteint. On peut commander des vins de meilleure qualité)
- = marge de négociation 10 à 15%

3/ Les chambres : chambres toujours chères alors que nous en réservons 20

- = essayer d'obtenir une baisse plus importante

4/ Les horaires d'ouverture des salles de réunion : proposition actuelle : 9h30-19h = IMPOSSIBLE !

- = Demander des horaires plus larges au même tarif : 8h-20h
- + possibilité de venir la veille pour installer la sonorisation (voir aussi ci-dessous)

5/ le matériel de sonorisation (son et micros) : l'hôtel a fait appel à un sous-traitant donc service facturé

- = demander un geste commercial (gratuité) sinon nous apportons notre matériel

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

Bien cordialement,

Katie Taylor

...

DOCUMENT 2 :

HOTEL NATELVI

43 Rue Sainte-Ursule, Québec
QC G1R 4E4, Canada
Tél. +1 418-694-0280
www.Natelvi-hotels.com
reservations@natelvi-hotels.com

ÉnergÉco Canada

Att. : Katie Taylor
Directrice de la communication
295, boulevard Charest Est
Québec (Québec)
G1K 3G8

Québec, le 19 avril

Devis n° 162004-Prest

Merci d'avoir choisi Hôtel Natelvi pour nos services.

Suite à votre demande, nous vous prions de trouver ci-dessous notre proposition commerciale pour l'accueil du séminaire que vous organisez les 26 et 27 mai prochain.

Désignation	Quantité	Prix unitaire HT	Prix total HT	TPS 5% TVQ 9,975%	Prix total TTC
Repas Menu gastronomique « Saveurs de nos régions »	125	43,00	7525,00	1126,87	8651,87
Vin rouge Fronton (AOP)	55	16,00	880,00	131,78	1011,78
Vin blanc Côtes de Saint-Mont (AOP)	40	11,00	440,00	65,89	505,89
Champagne Brut Y. Prat	12	24,00	288,00	43,13	331,13
Chambres Standard	20	130,00	2600,00		2860,00

Total HT : 11733,00
TPS TVQ : 1757,01675
Total TTC : 13490,0168

Nota : Ce prix ne comprend pas les frais de sonorisation qui feront l'objet d'un devis distinct de notre prestataire.

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

ACTIVITÉ 2

Préparation :	5 minutes [<i>recommandé</i>]
Passation :	5 minutes

Situation :

Vous êtes stagiaire chez *Dacia*, en Roumanie.

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

Tâche :

Vous intervenez brièvement (5 minutes) lors de la réunion d'accueil pour présenter l'entreprise et l'évolution de ses ventes sur les marchés internationaux depuis 2015.

Vous vous appuyez sur les deux documents suivants.

DOCUMENT 1 :

Fiche mémo

DACIA - Principal constructeur automobile de Roumanie

1966 : • Création à Mioveni (Roumanie)

1968 : • Accord de licence avec Renault

1999 : • Renault achète 51% du capital de Dacia

- Modernisation : refonte des installations industrielles, réorganisation du réseau de fournisseurs, reconstruction du réseau commercial, réorganisation des activités et formation des salariés.
- 2,2 milliards d'euros d'investissements
- Renault détient 99,43% du capital de Dacia

2004 : • Lancement de la berline familiale « Logan »

2011-12 : • 2 nouvelles usines au Maroc

2014 : • 1^{re} société en Roumanie par son CA - part de marché en Roumanie : 31,2% (2015)

2017 : • Record de 655 000 ventes

- 93% de la production de l'usine de Mioveni est exportée dans 34 pays sur quatre continents

Succès de Dacia : rapport prix/qualité/prestations/fiabilité excellent

Perspectives 2018 :

Roumanie : • Renforcer sa position de leader sur le marché

International : • Nouveaux modèles « généreux, simples, fiables et futés » (*Lodgy Stepway* et *Dokker Stepway*)

- Renforcement de la modernisation du réseau commercial

DOCUMENT 2 :

Évolution des ventes *Dacia* dans les 10 principaux marchés internationaux
(2015-2017)

	2017			2016			2015	
	Pays	Unités	Part de marché	Pays	Unités	Part de marché	Pays	Unités
1	FRANCE	119 356	5.7%	FRANCE	112 111	4.6%	FRANCE	100 035
2	ALLEMAGNE	64 918	1.9%	ESPAGNE	54 500	4.1%	ESPAGNE	55 168
3	ITALIE	63 374	3.2%	ITALIE	52 372	2.9%	ALLEMAGNE	47 453
4	ESPAGNE	56 301	4.6%	ALLEMAGNE	49 124	1.5%	ITALIE	46 792
5	TURQUIE	48 370	5.1%	TURQUIE	47 529	4.8%	TURQUIE	44 812
6	MAROC	46 848	27.8%	MAROC	43 408	26.6%	ALGÉRIE	40 688
7	ALGÉRIE	30 776	16.0%	GRANDE BRETAGNE	26 562	1.0%	MAROC	37 392
8	GRANDE BRETAGNE	25 211	1.0%	POLOGNE	19 321	4.6%	GRANDE BRETAGNE	26 267
9	POLOGNE	23 944	4.9%	ALGÉRIE	18 757	15.7%	BELGIQUE + LUXEMBOURG	17 000
10	BELGIQUE	20 000	3.7%	BELGIQUE	15 832	3.1%	POLOGNE	14 906
Total :			499 098	Total :			439 516	Total : 430 513