Débattre poliment et exprimer un désaccord dans un cadre administratif FICHE ENSEIGNANT

Niveau : B1 · **Épreuve :** EO · **Durée :** 60-75 min
Objectif : Permettre aux apprenants d'exprimer poliment un désaccord ou une objection face à un agent administratif ou dans une correspondance officielle, sans confrontation.

Objectifs et compétences

Objectifs linguistiques :

- Maîtriser les structures de désaccord poli (« Je comprends, mais… », « Avec respect, je ne suis pas d'accord… »)
- Utiliser le conditionnel, le subjonctif et l'infinitif dans un contexte de protestation courtoise
- Construire des arguments progressifs et hiérarchisés

Objectifs communicatifs/fonctionnels :

- Exprimer un désaccord ou une objection sans agressivité
- Demander une clarification ou une justification à un agent administratif
- Proposer une alternative ou une solution de compromis
- Rédiger un courrier de réclamation ou de contestation respectueux
- Maintenir le dialogue dans une situation tendue

Objectifs socioculturels :

- Comprendre les codes de la communication administrative française (distance professionnelle, respect hiérarchique)
- Reconnaître quand et comment il est légitime de contester une décision administrative
- Développer l'assertivité sans agressivité (compétence clé pour l'intégration)

Prérequis et lexique

Prérequis :

- Niveau A2 oral et écrit consolidé (présent, imparfait, passé composé maîtrisés)
- Capacité à formuler une phrase complexe
- Familiarité avec le contexte des démarches administratives françaises

Vocabulaire clé :

- Exprimer le désaccord : *désaccord* (m), *objection* (f), *contestation* (f), *réclamation* (f), *protestation* (f)
- Verbes : *contester*, *s'opposer à*, *remettre en question*, *justifier*, *clarifier*, *rectifier*, *réviser*
- Expressions d'atténuation : *d'une part… d'autre part*, *certes*, *cependant*, *néanmoins*, *je comprends que*, *je ne remets pas en doute, mais*
- Formules de politesse administrative : *avec le respect que je dois*, *je me permets de vous signaler*, *pourriez-vous m'expliquer*, *je vous demande de revoir*, *je conteste respectueusement*

Actes de parole utiles :

- Accepter en partie + Refuser en partie : « Je suis d'accord sur le fait que… mais je ne peux pas accepter… »
- Demander une justification : « Sur quel fondement basez-vous cette décision ? »

- Proposer une alternative : « Ne serait-il pas possible de… ? », « Qu'en serait-il si… ? »
- Exprimer du doute poli : « J'ai l'impression qu'il y a une erreur… », « Il me semble que… »

Déroulé pédagogique

Étape 1 : Mise en situation et sensibilisation (10 min | collectif + individuel)

Montrez une photo ou décrivez une scène : une personne assise face à un guichetier en préfecture avec une expression préoccupée. Posez les questions : « Que se passe-t-il ? Qu'est-ce que la personne voudrait dire ? Pourquoi c'est difficile de parler ? » Laissez émerger les réponses. Notez au tableau les mots clés (« avoir peur », « respect de l'autorité », « peur de perdre », etc.). Annoncez l'objectif : « Aujourd'hui, on apprend à dire 'non' ou 'je ne suis pas d'accord' de manière respectueuse, c'est important pour vos droits en France. »

Étape 2 : Découverte des formules de désaccord poli (15 min | collectif + écrit)

Distribuez ou affichez la **Fiche apprenant** (voir ci-dessous). Faites une lecture collective du texte « Trois façons de dire 'non' ». Pour chaque formule, demandez : « Pourquoi c'est poli ? Qu'est-ce qu'on reconnaît ? » Hiérarchisez ensemble la force du désaccord : du plus doux au plus ferme. Notez au tableau :

- Très poli/léger : « Je ne suis pas certain que… », « J'aurais une question… »
- Poli/mesuré : « Je comprends, mais je dois remettre en question… »
- Ferme/clair : « Je ne peux pas accepter… », « Je conteste… » Soulignez que dans un contexte administratif, on reste toujours au niveau « poli/mesuré » ou « ferme/clair », jamais agressif.

Étape 3 : Analyse de dialogues (15 min | binômes + oral)

Distribuez les deux dialogues (Annexe 1 et 2 ci-dessous dans la Fiche apprenant). Chaque binôme analyse un dialogue : identifiez les formules de désaccord, soulignez les mots « polis », surlignez une erreur ou une maladresse. Mise en commun : un binôme par dialogue lit à haute voix. Collectivement, commentez : « Pourquoi ça marche ? Qu'est-ce qui pourrait mal se passer ? » Faites écouter ou regarder un mini-enregistrement (2-3 min) d'un exemple de désaccord poli à la préfecture (si ressource disponible) ou jouez-le vous-même face au groupe.

Étape 4 : Jeu de rôle structuré (15 min | binômes + oral)

Divisez la classe en deux groupes : « Agents administratifs » et « Demandeurs ». Chaque demandeur reçoit une carte de rôle (voir Annexe 3 ci-dessous) : « Vous êtes venu.e demander un titre de séjour, mais on vous dit que vous manquez un document. Vous êtes sûr.e d'avoir apporté tous les documents. Exprimez poliment votre désaccord. » L'agent doit maintenir sa position (« Non, il manque le certificat de domicile »). Le demandeur doit exprimer son désaccord en utilisant au moins 2 formules du cours. Chaque binôme joue 2-3 minutes. Écoutez 2-3 binômes en collectif. Après chaque jeu de rôle, demandez au reste du groupe : « Était-ce poli ? Efficace ? Qu'est-ce qui était bien ? Qu'est-ce qu'on aurait pu améliorer ? »

Étape 5 : Production écrite — rédaction d'une lettre (10-15 min | individuel + écrit)

Les apprenants rédigent une lettre courte (8-10 phrases) de réclamation ou de contestation suite à une décision administrative (refus d'aide, erreur de délai, incompréhension d'une obligation, etc.). Usez la structure guidée fournie (voir Fiche apprenant, partie 5) :

- Objet clair
- Rappel de la situation
- Formule de désaccord poli (avec « Je ne comprends pas pourquoi… »)
- Demande de révision
- Fermeture courtoise Mettez en place un critère : « Utilisez au moins 3 formules du cours. Aucune agressivité. » Collectez quelques copies pour correction différée, ou échangez les lettres entre apprenants pour relecture.

Étape 6 : Évaluation et récapitulatif (5-10 min | collectif)

Faites un retour rapide : « Quelles sont les 3 formules les plus utiles ? » Demandez à 3 apprenants de lire leur première phrase de lettre à voix haute (non exhaustif, juste quelques exemples positifs). Rappelez l'enjeu : « Exprimer un désaccord n'est pas mal, c'est exprimer ses droits. En France, c'est normal et acceptable si c'est fait respectueusement. » Donnez un conseil final : « En cas de vrai désaccord avec l'administration, vous pouvez toujours demander à parler au responsable ou envoyer une lettre recommandée. L'important est de rester calme et courtois. »

Débattre poliment et exprimer un désaccord dans un cadre administratif FICHE APPRENANT

À photocopier pour les apprenants.

Nom : _____ Date : _____

Débattre poliment et exprimer un désaccord dans un cadre administratif

Situation : Vous êtes à la préfecture, à la mairie ou vous écrivez un courrier officiel. On vous dit quelque chose que vous ne comprenez pas ou avec laquelle vous n'êtes pas d'accord. Comment réagir poliment ? Comment exprimer votre point de vue sans offenser ni agresser ?

PARTIE 1 : Les formules essentielles pour exprimer un désaccord poli

Pour exprimer un léger doute ou une question :

- Je ne suis pas certain.e que ce soit correct…
- Je ne comprends pas bien… Pouvez-vous clarifier ?
- J'aurais une question : sur quel fondement basez-vous cette décision ?
- Il me semble qu'il y a une erreur…

Pour accepter en partie et refuser en partie :

- Je comprends votre position, mais je dois respectueusement vous dire que je ne suis pas d'accord.
- Certes, j'accepte que… cependant, je ne peux pas accepter que…
- D'une part, vous avez raison sur… d'autre part, je crois que…

Pour contester fermement mais poliment :

- Je conteste respectueusement cette décision parce que…
- Je dois vous signaler que je ne peux pas accepter cela, car…
- Avec le respect que je dois, je remettre en question cette exigence.
- Je me permets de vous demander de réviser cette décision car…

Pour proposer une solution :

- Ne serait-il pas possible de… ?
- Qu'en serait-il si… ?
- Pourriez-vous envisager une autre solution ?
- Je vous propose que nous trouvions un arrangement…

Mots de liaison qui atténuent le désaccord :

- *Cependant*, *néanmoins*, *toutefois* → mais avec respect
- *Certes* → j'accepte votre point, mais…
- *D'une part… d'autre part* → deux perspectives
- *Je comprends que*, *je ne remets pas en doute* → montrer du respect

---

PARTIE 2 : Analyse de deux dialogues

Dialogue 1 : À la préfecture (exemple BON)

Agent : Vous n'avez pas apporté le certificat de domicile. C'est obligatoire. Sans ça, je ne peux rien faire.

Demandeur : Je comprends que c'est un document important. Cependant, j'ai une question : je vous ai envoyé un mail il y a deux semaines pour demander la liste exacte des papiers, et on m'a dit que ce document n'était pas indispensable. Pouvez-vous vérifier ?

Agent : Attendez, je regarde vos mails… Ah, je vois. C'est une ancienne version de la liste. Vous avez raison, ce certificat n'était pas demandé dans votre dossier. Pardon, vous pouvez continuer.

Pourquoi ça marche :

- Le demandeur dit « Je comprends » → montre du respect
- Il formule une question, pas une accusation
- Il donne une preuve (l'email)
- Il reste calme
- Il ne dit jamais « Vous avez tort »

Dialogue 2 : En ligne ou par courrier (exemple MOINS BON)

Agent : Votre demande est refusée car vous n'êtes pas encore domicilié.e depuis trois mois.

Demandeur : C'est injuste ! Je suis là depuis deux mois et demi, ce n'est pas loin. Pourquoi c'est si difficile en France ?

Agent : C'est la loi. Deux mois et demi, ce n'est pas trois mois. Adressez-vous à un recours si vous n'êtes pas content.e.

Pourquoi ça ne marche pas bien :

- « C'est injuste » : accusation
- « Pourquoi c'est si difficile » : attaque générale, hors sujet
- L'agent devient défensif
- Pas de question, pas d'échange réel
- Pas de recherche de solution

Version améliorée :

Demandeur : Je comprends la règle des trois mois. Cependant, je voudrais demander une exception. Je dois vous signaler que je suis domicilié.e depuis deux mois et demi, et j'ai des circonstances particulières : [expliquez votre situation]. Serait-il possible d'envisager ma demande malgré ce délai ?

→ **Meilleure chance d'être écouté.e !**

PARTIE 3 : Exercice pratique — Transformation

Réécrivez ces phrases pour qu'elles deviennent plus polies et persuasives :

1. **Phrase trop directe :** « Vous vous trompez. Ce n'est pas ce que vous m'avez dit la semaine dernière. » **À retracer :** Je comprends, mais… [formule du cours]
2. **Phrase trop agressive :** « C'est scandaleux ! Je vais vous signaler ! » **À retracer :** Je dois vous signaler que… [formule du cours]
3. **Phrase trop faible :** « Euh… bon… peut-être, mais… enfin, je ne sais pas si c'est bien… » **À retracer :** Je conteste respectueusement… [formule du cours]

PARTIE 4 : Jeu de rôle — Cartes de scénario

(À imprimer et distribuer)

Scénario A : Vous demandez une aide au logement. On vous dit que vous ne touchez pas assez d'argent pour l'obtenir. Vous êtes certain.e d'avoir le droit car vous avez reçu une lettre il y a trois mois disant que vous y aviez

droit. Exprimez votre désaccord poliment.

Scénario B : On vous refuse un titre de séjour « parce que vous ne parlez pas assez bien le français ». Vous pensez que votre niveau est suffisant (B1 en cours !). Comment contester ?

Scénario C : On vous demande un document qui n'était pas sur la liste officielle. Vous pensez qu'il y a une erreur administrative. Comment demander une clarification ?

PARTIE 5 : Rédaction guidée — Lettre de réclamation

Structure à suivre :

```
[Lieu], le [date]

[Nom de l'organisme]

Objet : Réclamation concernant [situation courte]

Madame, Monsieur,

Paragraphe 1 (Situation) :
Je vous écris pour vous signaler que j'ai reçu une décision le [date] concernant [quoi]. J'av

Paragraphe 2 (Désaccord) :
Cependant, je ne comprends pas pourquoi [raison]. Selon moi, [votre argument]. Je conteste re

Paragraphe 3 (Demande) :
Je vous demande de [action : revoir la décision / clarifier / rectifier]. Serait-il possible

Paragraphe 4 (Clôture) :
Je reste à votre disposition pour discuter de cette situation. Je vous remercie de votre atte

Cordialement,
[Signature]
```

Exemple complet :

```
Paris, le 15 janvier 2024

Préfecture de Police

Objet : Réclamation – Refus de renouvellement de titre de séjour

Madame, Monsieur,

J'ai reçu le 10 janvier une lettre me notifiant le refus de renouveler mon titre de séjour po

Cependant, mon salaire mensuel est de 1 850 € net, ce qui dépasse le minimum requis selon vos

Je vous demande de réviser cette décision à la lumière de mes documents. Puis-je vous envoyer
```

```
Je reste à votre disposition pour en discuter. Je vous remercie de votre attention.

Cordialement,
[Signature]
```

À retenir

Toujours :

- Rester calme et courtois
- Reconnaître le point de vue de l'autre : « Je comprends que… »
- Demander des clarifications plutôt que d'accuser
- Donner des preuves ou des raisons
- Proposer une solution

Jamais :

- Crier, insulter ou menacer
- Dire « Vous avez tort »
- Généraliser : « C'est toujours pareil »
- Abandonner après un non
- Écrire sur les réseaux sociaux au lieu d'agir

Ressources utiles : Si un désaccord persiste, vous pouvez demander à parler au responsable, envoyer une lettre recommandée, ou contacter un médiateur administratif.

Corrigé ENSEIGNANT

Exercice de transformation (Partie 3) — Réponses attendues

1. Phrase trop directe :

- Acceptée : « Je comprends, mais il me semble qu'il y a une différence entre ce qui m'a été communiqué verbalement et ce que j'ai reçu par écrit. Pouvez-vous vérifier ? »
- Critères : Formule de compréhension + doute poli + question

2. Phrase trop agressive :

- Acceptée : « Je dois vous signaler que cette situation me cause un problème car… Je souhaiterais que nous trouvions une solution ensemble. »
- Critères : Formule ferme mais non offensive + lien de cause + demande collaborative

3. Phrase trop faible :

- Acceptée : « Je conteste respectueusement cette exigence. Selon moi, le délai demandé est déraisonnable pour ma situation car… Serait-il possible de… ? »
- Critères : Verbe « contester » clair + justification + proposition

Jeu de rôle — Critères d'évaluation

Très bon (B1 confirmé) :

- Utilise 3+ formules du cours dans une seule intervention
- Maintien du dialogue (l'agent continue à échanger)
- Présente une preuve ou un argument structuré
- Propose une alternative crédible
- Structures variées (conditionnel, subjonctif de base)

Bon (B1 acquis) :

- Utilise 2+ formules
- Formule au moins une question ou une demande claire
- Respect du ton (pas d'agressivité détectée)
- Structure globalement correcte (petites hésitations acceptées)

À progresser :

- Une seule formule ou utilisation correcte
- Maintien d'une tonalité accusatoire ou passive-agressive
- Pas de question (dialogue à sens unique)
- Erreurs grammaticales récurrentes au conditionnel/subjonctif

Lettre de réclamation — Grille de correction

Critère	Points	Attendus
Structure	/4	Objet + date + 4 paragraphes clairs
Formules de désaccord	/3	Minimum 2 formules du cours intégrées naturellement
Ton et politesse	/3	Aucune agressivité, respect visible, utilisation « Je comprends », « avec respect »
Clarté de la demande	/3	Action attendue explicite (revoir, clarifier, rectifier)
Correction grammaticale	/2	Pas d'erreur grave ; accord sujet-verbe, conjugaison du conditionnel/subjonctif acceptables
TOTAL	/15	≥ 12 : excellent

Dialogues (Partie 2) — Points d'analyse collectifs

Dialogue 1 (BON) :

- Reconnaissance du problème : « Je comprends que… »
- Question ouverte non accusatrice
- Preuve fournie (email)
- Résultat : agent change d'avis

Dialogue 2 (MOINS BON, amélioré) :

- Émotions au lieu de faits (« C'est injuste »)
- Pas de preuve
- Généralisation hors contexte
- Version améliorée : ajout de « Je comprends la règle » + justification + demande de circonstance

Feedback apprenant type pour jeu de rôle

Exemple positif : « Excellent ! Tu as dit ' Je comprends votre position, mais je dois vous signaler que j'ai un document différent.' C'est parfait parce que tu as reconnu l'autre personne, puis tu as présenté ton point de vue. L'agent a écouté. La prochaine fois, tu pourrais aussi proposer une solution : 'Pouvez-vous vérifier avec votre supérieur ?' »

Exemple à progresser : « Tu as bien essayé, mais la phrase 'C'est pas juste' n'est pas assez professionnelle. Utilise plutôt 'Je ne comprends pas pourquoi' ou 'Je dois contester car…' C'est plus efficace à la préfecture. Et pose toujours une question à la fin pour continuer le dialogue. »

Support libre pour la classe. Vous pouvez imprimer, photocopier et distribuer ce document à vos apprenants. Merci de conserver la mention « france-naturalisation.net/fle ». Il ne peut pas être revendu.
Ressources en ligne : audio, dialogues et nouvelles fiches sur france-naturalisation.net/fle/debattre-poliment-et-exprimer-un-desaccord-dans-un-cadre-administratif. Pour recevoir les nouveaux supports, inscrivez-vous sur france-naturalisation.net/fle.