Demander et donner des explications sur une démarche administrative FICHE ENSEIGNANT

Niveau : A2 · **Épreuve :** EO · **Durée :** 50-60 min
Objectif : Permettre aux apprenants de demander des explications claires sur une démarche administrative et de donner eux-mêmes des instructions simples, en utilisant des structures interrogatives et des connecteurs logiques.

Objectifs et compétences

Objectifs linguistiques

- Maîtriser les questions ouvertes (Pourquoi ? Comment ? Qu'est-ce que… ?) et fermées (Est-ce que… ?)
- Utiliser l'impératif pour donner des instructions
- Employer les connecteurs logiques : d'abord, ensuite, puis, après, finalement
- Exprimer l'incompréhension et demander de l'aide

Compétences communicatives/fonctionnelles

- Demander une explication ou une clarification en face-à-face ou par téléphone
- Expliquer les étapes d'une démarche de manière structurée
- Vérifier sa compréhension (« Vous avez bien compris ? », « C'est clair ? »)
- Reformuler pour se faire comprendre

Compétences socioculturelles

- Connaître le contexte d'une démarche administrative courante (rendez-vous en préfecture, inscription, demande de documents)
- Adapter son registre de langue au contexte officiel
- Comprendre l'importance de clarifier les étapes avant d'agir

Prérequis et lexique

Prérequis

- Niveau A1 consolidé : présent simple, auxiliaires être et avoir
- Vocabulaire de base de l'administration (document, demande, formulaire, rendez-vous)
- Expression des sentiments simples (difficile, facile, comprendre, ne pas comprendre)

Vocabulaire clé du thème

- **Verbes essentiels** : expliquer, comprendre, clarifier, demander, remplir, apporter, avoir besoin de, devoir
- **Mots de liaison** : d'abord, ensuite, puis, après, finalement, donc, parce que
- **Expressions utiles** : « Je ne comprends pas », « Pouvez-vous expliquer ? », « Comment faire ? », « Quels documents faut-il ? », « C'est obligatoire ? », « Quel est le délai ? »
- **Contexte administratif** : dossier, étape, délai, justificatif, preuve, signature, date limite

Actes de parole prioritaires

- Demander une répétition : « Parlez plus lentement, s'il vous plaît »
- Demander un clarification : « Qu'est-ce que cela veut dire ? », « Pourquoi faut-il… ?"

- Donner une explication : « Parce que c'est obligatoire »
- Donner une instruction : « Remplissez le formulaire », « Apportez vos papiers »
- Résumer : « Donc, je dois… »

Déroulé pédagogique

Étape 1 : Mise en contexte et activité de découverte

Durée : 10 min | Modalité : Collectif

Présenter un scénario concret : « Vous allez à la préfecture pour demander un titre de séjour. L'agent explique les étapes, mais vous ne comprenez pas tout. »

Montrer une image ou un court dialogue écrit entre un usager et un agent. Demander aux apprenants :

- Qu'est-ce que l'usager ne comprend pas ?
- Quelles questions pose-t-il ?
- Comment l'agent explique-t-il ?

Relevez les structures de questions et d'explications au tableau sans correction immédiate.

Étape 2 : Présentation du lexique et des structures

Durée : 12-15 min | Modalité : Collectif et individuel (prise de notes)

Présenter oralement et écrire au tableau les trois catégories :

A. Pour demander une explication :

- « Je ne comprends pas. Pouvez-vous expliquer ? »
- « Qu'est-ce que c'est ? » / « Qu'est-ce que cela veut dire ? »
- « Comment je fais ? » / « Comment faire ? »
- « Pourquoi faut-il… ? »
- « Quels documents ? » / « Qu'est-ce que j'apporte ? »
- « Quel est le délai ? »

B. Pour donner une explication :

- « C'est simple : d'abord…, ensuite…, après…, finalement… »
- « C'est obligatoire parce que… »
- « Il faut… parce que… »
- « Vous devez apporter… »

C. Pour vérifier la compréhension :

- « Vous avez compris ? »
- « C'est clair ? »
- « Vous avez des questions ? »
- « Donc, vous allez… »

Faire répéter les apprenants en classe. Écrire 3-4 dialogues courts au tableau en reliant demande et explication pour modéliser l'interaction.

Étape 3 : Écoute et compréhension

Durée : 8-10 min | Modalité : Collectif puis individuel

Diffuser ou lire un dialogue entre un usager et un agent. Exemple : expliquer comment remplir un formulaire de demande de titre de séjour.

Critères d'écoute (écrits au tableau) :

- Quels documents l'agent demande-t-il ?
- Dans quel ordre ? (les mots de liaison)
- Qu'est-ce que l'usager ne comprend pas au départ ?
- Comment l'agent explique-t-il pour clarifier ?

Les apprenants prennent notes individuellement. Mise en commun brève.

Étape 4 : Exercice structuré en binôme

Durée : 12-15 min | Modalité : Binôme, puis mise en commun

Distribuer la Fiche apprenant. Apprenants en binôme :

- **Activité 1** : Relier questions et réponses (compréhension écrite)
- **Activité 2** : Compléter un dialogue lacunaire avec les bonnes structures (application)

Circuler pour aider. Corriger ensemble à l'oral, en mettant l'accent sur l'intonation et la prononciation des questions.

Étape 5 : Production orale en simulation

Durée : 13-15 min | Modalité : Binôme (jeu de rôle)

Charger l'un des apprenants de rôle d'agent administratif, l'autre d'usager.

Scénario simple : L'usager appelle ou se présente pour connaître les étapes d'une démarche (ex. : demander des documents pour un dossier de naturalisation, s'inscrire à un cours de français, demander une aide sociale).

Critères d'évaluation donnés oralement :

- L'usager pose au moins 3 questions claires
- L'agent donne une explication avec au moins 2 connecteurs logiques (d'abord, ensuite, puis)
- Vérification de la compréhension

Observer 2-3 binômes et corriger les erreurs grammaticales ou de prononciation en direct. Si le temps le permet, inverser les rôles.

Étape 6 : Synthèse et consolidation

Durée : 5 min | Modalité : Collectif

Demander aux apprenants de reformuler 2-3 points clés :

- Quelles sont les meilleures façons de demander une explication ?
- Comment expliquer de façon claire ?
- Quels mots de liaison avez-vous utilisés ?

Renforcer la confiance en répétant qu'il est normal de ne pas comprendre et qu'il faut toujours demander.

Demander et donner des explications sur une démarche administrative FICHE APPRENANT

À photocopier pour les apprenants.

Nom : _____ Date : _____

Comprendre et expliquer une démarche administrative

Situation : Vous allez à la préfecture ou vous appelez pour connaître les étapes d'une démarche. L'agent explique, mais vous ne comprenez pas tout. Comment demander et comprendre ?

Activité 1 : Relier les questions et les réponses

Lisez et reliez chaque question à la bonne réponse :

Questions	Réponses
1. Pourquoi faut-il une photo ?	A. D'abord, vous remplissez le formulaire. Ensuite, vous apportez les documents.
2. Comment faire ?	B. Non, ce n'est pas obligatoire, mais c'est mieux.
3. Quels documents faut-il apporter ?	C. Parce que c'est obligatoire pour le titre de séjour.
4. Est-ce que je dois avoir un travail ?	D. Vous avez besoin de votre passeport, d'une preuve d'adresse et d'une photo.

Réponses : 1-C, 2-A, 3-D, 4-B

Activité 2 : Compléter le dialogue

Complétez le dialogue avec les mots ou expressions suivantes :

d'abord | Pourquoi | Qu'est-ce que | Pouvez-vous | ensuite | puis | Vous avez compris

Usager : Bonjour, je ne comprends pas la démarche pour demander un titre de séjour. _____ expliquer ?

Agent : Bien sûr ! C'est simple. _____ , vous remplissez ce formulaire. _____ , vous apportez vos documents : passeport, preuve d'adresse, trois photos. _____ , vous prenez rendez-vous à l'accueil.

Usager : D'accord. Mais _____ faut-il une preuve d'adresse ?

Agent : Parce que c'est obligatoire pour vérifier que vous habitez en France.

Usager : _____ ? Et quel est le délai ?

Agent : Oui. Le délai est 3 mois.

Usager : Merci beaucoup !

Activité 3 : Mini-dialogue à jouer en binôme

Rôle A (Usager) : Vous ne comprenez pas une démarche administrative. Vous posez des questions :

- Demandez une explication générale
- Posez 2-3 questions précises (documents, délai, raison)
- Vérifiez votre compréhension

Rôle B (Agent) : Vous expliquez une étape. Utilisez :

- Des mots de liaison : d’abord, ensuite, puis, finalement
- Des raisons : parce que, c’est obligatoire, c’est important
- Une vérification : « Vous avez compris ? », « Des questions ? »

Thèmes possibles :

- Demander un titre de séjour
- S’inscrire à un cours de français
- Demander des allocations
- Renouveler un document

Vocabulaire utile à retenir

Français	Signification
Explicite	Rendre compréhensible, dire clairement
Clarifier	Rendre clair, expliquer mieux
Justificatif	Document qui prouve quelque chose
Délai	Temps donné pour faire quelque chose
Obligatoire	Qui doit être fait, pas de choix
Étape	Une partie d’une suite d’actions
D’abord… ensuite… puis	Mots qui montrent l’ordre

Phrases à mémoriser

- « Je ne comprends pas. Pouvez-vous expliquer plus simplement ? »
- « Pourquoi est-ce obligatoire ? »
- « D’abord, je fais… Ensuite, je… Puis… »
- « C’est clair maintenant. Merci ! »

Corrigé ENSEIGNANT

Activité 1 : Relier

Réponses attendues :

- 1 → C (Pourquoi faut-il une photo ? / Parce que c'est obligatoire…)
- 2 → A (Comment faire ? / D'abord, vous remplissez…)
- 3 → D (Quels documents ? / Vous avez besoin de…)
- 4 → B (Est-ce obligatoire ? / Non, ce n'est pas obligatoire…)

Critère : Tous les appariements corrects = activité maîtrisée.

Activité 2 : Compléter le dialogue

Réponses attendues :

1. Pouvez-vous (demande polie d'explication)
2. D'abord (premier mot de liaison)
3. Ensuite (deuxième mot de liaison)
4. Puis (troisième mot de liaison)
5. Pourquoi (demande de raison)
6. Vous avez compris (vérification de compréhension)

Critères de correction :

- Accord lexical correct (pas de variation grammaticale attendue au niveau A2)
- Sens logique du dialogue conservé
- Mots de liaison utilisés dans l'ordre chronologique

Si erreur : Faire répéter la phrase entière à haute voix pour que l'apprenant entende la différence.

Activité 3 : Jeu de rôle / Production orale

Grille d'évaluation (observation formative, pas de note) :

Critère	Maîtrisé	À travailler
L'usager pose 2-3 questions claires	Questions compréhensibles, structure interrogative claire	Formulation approximative, mauvaise intonation
L'agent explique avec ordre	Au moins 2 mots de liaison utilisés (d'abord, ensuite, puis)	Aucun mot de liaison ou ordre non logique
Explication des raisons	"Parce que", "C'est obligatoire" utilisés	Pas de justification
Vérification de la compréhension	"Vous avez compris ?", "Des questions ?"	Oubliée ou présente mais mal formulée

Pistes de correction en direct :

- Si question mal posée : Remodéliser en demandant à la classe de reformuler. Ex. : « À l'écrit ou dans un échange formel, on préfère 'Pourquoi faut-il…' à 'Pourquoi il faut…' »
- Si ordre non logique : Arrêter et dire : « L'ordre n'est pas clair. Rappelons : d'abord, ensuite, puis, finalement. »
- Si prononciation difficile : Répéter ensemble 2-3 fois, puis continuer.

Renforcement positif : Valoriser chaque tentative : « Bien ! Vous avez demandé une explication. La structure est bonne. »

Points pédagogiques importants

- **Ne pas corriger chaque erreur** pendant la simulation : cela bloque la communication. Corriger 2-3 erreurs clés après.
- **Mettre l'accent sur l'intonation interrogative** des questions (montée de la voix en fin de phrase).
- **Valoriser les demandes de clarification** : c'est une compétence essentielle en contexte administratif réel.
- **Adapter le lexique du scénario** selon le public : demande de titre de séjour pour réfugiés, aide au logement pour demandeurs d'asile, inscription administrative pour migrants économiques, etc.

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/demander-et-donner-des-explications-sur-une-demarche-administrative. Pour recevoir les nouveaux supports, inscrivez-vous sur france-naturalisation.net/fle.