Pack apprenant : niveau A2

9 fiches de français langue étrangère, avec vocabulaire, exercices.

1. Comprendre les horaires et prendre les transports en commun
2. Comprendre un courrier administratif simple et répondre
3. Décrire sa situation familiale et professionnelle
4. Demander et donner des explications sur une démarche administrative
5. Le vocabulaire du logement et du quotidien en France
6. Les symboles et institutions de la République française
7. Parler de ses loisirs et de sa vie associative
8. Raconter son parcours de vie en quelques phrases
9. Se plaindre poliment et faire une réclamation

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.
Plus de ressources : france-naturalisation.net/fle

Comprendre les horaires et prendre les transports en commun FICHE APPRENANT

Nom : Date :

Fiche - Comprendre les horaires et prendre les transports en commun (A2)

Vocabulaire - Les transports en France

Mot	Explication
Le bus	Transport public qui roule dans la rue
Le métro	Train rapide sous la terre (surtout à Paris)
Le tram	Tramway, train qui roule sur les rails en surface
Le train	Transport qui relie les villes, part d'une gare
L'arrêt	Endroit où s'arrête le bus
La station	Endroit où s'arrête le métro
La ligne	Numéro du bus, tram ou métro (exemple : ligne 6)
La gare	Bâtiment principal pour le train
Le quai	Zone où vous attendez et où arrive le train
La correspondance	Changement : prendre un autre bus, métro…
Le billet	Papier pour voyager une fois
Le carnet	10 tickets ensemble (moins cher)
L'abonnement	Ticket valide pour une semaine, un mois…

L'heure (rappel rapide)

- 7 h 00 = sept heures
- 7 h 30 = sept heures et demie
- 7 h 15 = sept heures et quart
- 7 h 45 = huit heures moins le quart
- 14 h 20 = quatorze heures vingt

Question : « Quelle heure est-il ? » / Réponse : « Il est 14 h 20 » ou « Il est deux heures vingt de l'après-midi »

Lire un horaire

Exemple : Bus ligne 85

Lundi à vendredi	Samedi	Dimanche
6 h 30	7 h 15	8 h 00
7 h 00	8 h 30	9 h 30
7 h 30	10 h 00	11 h 00
8 h 00	11 h 30	14 h 00
8 h 30	13 h 00	16 h 30

Questions :

1. À quelle heure part le bus le lundi à 7 h 30 ?
2. Y a-t-il un bus le dimanche à 8 h 00 ?
3. À quelle heure est le dernier bus le samedi ?

Réponses : 1. Oui, à 7 h 30. 2. Non, le premier bus le dimanche est à 8 h 00. 3. À 13 h 00.

Dialogue modèle - Au guichet de la gare

Client : Bonjour, je voudrais un billet pour Lyon, s'il vous plaît.

Vendeur : Bien sûr ! Quand voulez-vous partir ?

Client : Demain, vers 10 heures.

Vendeur : D'accord. Il y a un train à 10 h 15 et un à 10 h 45. Vous préférez lequel ?

Client : Le train de 10 h 15, c'est bon. C'est combien ?

Vendeur : 45 euros. Vous voulez un aller simple ou un aller-retour ?

Client : Un aller-retour, s'il vous plaît.

Vendeur : 85 euros. Voilà votre billet. Bon voyage !

Client : Merci beaucoup !

Dialogue modèle - À l'arrêt du bus

Personne 1 : Excusez-moi, c'est bien la ligne 42 pour la Préfecture ?

Personne 2 : Oui, c'est la ligne 42. Le prochain bus arrive à 14 h 10.

Personne 1 : Et je descends à quel arrêt ?

Personne 2 : À l'arrêt « Préfecture ». C'est le 5e arrêt.

Personne 1 : D'accord, merci beaucoup !

Exercice 1 - Vrai ou Faux ?

Regardez l'horaire du bus ligne 85 ci-dessus.

1. Le lundi, il y a un bus à 6 h 30. _____ (Vrai / Faux)
2. Le dimanche, le premier bus est à 7 h 15. _____ (Vrai / Faux)
3. Le samedi, il y a un bus à 12 h 00. _____ (Vrai / Faux)
4. Le lundi, le dernier bus de l'après-midi est à 8 h 30. _____ (Vrai / Faux)

Exercice 2 - Complétez le dialogue

Situation : Vous êtes à la gare. Vous voulez acheter un billet de train.

Vous : Bonjour, je voudrais _____ pour Marseille.

Vendeur : À quelle heure préférez-vous partir ?

Vous : _____ 16 heures.

Vendeur : Il y a un train à 16 h 30. Ça vous va ?

Vous : Oui. _____ combien ?

Vendeur : 60 euros. Aller simple ou _____ ?

Vous : _____, s'il vous plaît.

Vendeur : D'accord. Voilà !

Mots : aller-retour | Vers | un billet | Ça coûte | aller-retour

---

Exercice 3 - Demander l'heure et l'horaire

Formez des phrases complètes :

1. **Demander l'heure** → « Quelle heure _____ ? »
2. **Demander le prochain bus** → « Quand arrive _____ ? »
3. **Demander si un transport circule** → « Ce bus circule _____ ? »
4. **Demander l'arrêt** → « Où je _____ pour aller à la gare ? »

Propositions : est-il / le prochain bus / le dimanche / descends

---

Vocabulaire - Actes de parole utiles

Situation	Phrase utile
Demander l'heure	Quelle heure est-il ?
Demander le prochain transport	À quelle heure part le prochain bus ?
Vérifier la direction	Cette ligne va jusqu'à… ?
Demander l'arrêt	Où je descends pour aller à… ?
Acheter un ticket	Un carnet de tickets, s'il vous plaît.
Acheter un abonnement	Je voudrais un abonnement pour un mois.
Demander de l'aide	Vous savez quelle ligne pour… ?
Vérifier où se trouve l'arrêt	C'est bien l'arrêt pour… ?

Petit plus - Respecter les autres en transport

- ✓ Laisser descendre avant de monter
- ✓ Céder sa place aux personnes âgées, aux femmes enceintes
- ✓ Ne pas parler fort au téléphone
- ✓ Ne pas mettre les pieds sur les sièges

- ✓ Garder ses bagages près de vous

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/comprendre-les-horaires-et-prendre-les-transports-en-commun

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Comprendre un courrier administratif simple et répondre

FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Situation

Vous avez reçu un courrier de la mairie. Lisez-le attentivement et répondez aux questions.

COURRIER MODÈLE

Mairie de [Ville] 45, rue de la République 75000 Paris

Paris, le 15 mars 2024

Madame, Monsieur [Nom],

En réponse à votre demande de certificat de résidence, il nous est impossible de traiter votre dossier. En effet, nous n'avons pas reçu les pièces justificatives suivantes :

- Une copie de votre passeport ou carte d'identité
- Un justificatif de domicile récent (facture électricité ou gaz, datant de moins de 3 mois)
- Un formulaire complété et signé (ci-joint)

Nous vous demandons de nous envoyer ces documents **avant le 31 mars 2024**. Passé ce délai, votre dossier ne pourra pas être traité.

Vous pouvez :

- Envoyer les documents par courrier à l'adresse ci-dessus
- Apporter les documents en personne à l'accueil de la mairie, ouvert lundi-vendredi de 9h à 17h

Si vous avez des questions, contactez-nous au 01.XX.XX.XX.XX (poste 3, service état-civil).

Cordialement,

Mme Dupont Agent administratif Service de l'état-civil

Exercice 1 : Compréhension

Réponds aux questions avec des phrases simples :

1. **Qui envoie ce courrier ?** …
2. **Quel est le problème ?** …
3. **Quels documents manquent ? Énumère-les.** …
4. **Quel est le délai pour répondre ?** …
5. **Comment peux-tu envoyer les documents ? Donne deux possibilités.** …

Exercice 2 : Vocabulaire

Remplis les blancs avec les mots de la liste : **délai — justificatif — joindre — accusé de réception — dossier**

1. Vous n'avez pas envoyé votre ___. C'est pour cela que nous ne pouvons pas traiter votre demande.
2. Je dois ___ les documents à ma lettre.
3. Le ___ pour répondre est 15 jours.
4. Une facture est un ___ de domicile.
5. J'écris une lettre pour ___ de ___ de votre courrier.

Exercice 3 : Production écrite

Situation : Vous avez reçu le courrier ci-dessus. Vous devez répondre à la mairie en joignant les pièces qu'on vous demande. Rédigez une lettre simple (6-8 lignes) en utilisant le modèle :

```
Madame, Monsieur,

J'accuse réception de votre courrier du [date]. En réponse à votre demande, je joins les docu
- [document 1]
- [document 2]
- [document 3]

[Une phrase de politesse supplémentaire]

Cordialement,
[Votre nom]
```

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/comprendre-un-courrier-administratif-simple-et-repondre

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Décrire sa situation familiale et professionnelle FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Décrire sa situation familiale et professionnelle

Vocabulaire utile

Famille	Travail
mari / épouse	emploi, métier
enfant(s), fils, fille	poste, profession
marié(e), célibataire	employeur, patron
en couple, divorcé(e)	secteur (santé, commerce, etc.)
père, mère, frère, sœur	CDI / CDD
grand-mère, grand-père	depuis (durée)
	à temps plein / à temps partiel

Exercice 1 : Complétez les phrases avec les mots de la liste

1. Je suis _____ avec mon partenaire. Nous n'avons pas d'enfants.
2. Mon _____ travaille dans le commerce. Moi, je suis infirmière.
3. J'ai trois _____ : deux garçons et une fille.
4. Je travaille dans le secteur _____ depuis 7 ans.
5. Mon _____ m'a donné un CDI en 2021.
6. Depuis 2019, je suis _____ à l'hôpital Saint-Louis.

Exercice 2 : Écoutez et cochez ✓ les informations

Écoutez trois personnes qui se présentent. Complétez le tableau.

	Situation familiale	Emploi	Durée/Depuis quand
Personne 1	☐ Marié(e)	☐ Oui	☐ Oui
	☐ Célibataire	☐ Non	☐ Non
Personne 2	☐ Marié(e)	☐ Oui	☐ Oui
	☐ En couple	☐ Non	☐ Non
Personne 3	☐ Divorcé(e)	☐ Oui	☐ Oui
	☐ Célibataire	☐ Non	☐ Non

Exercice 3 : Jeu de rôle en binôme

Un(e) apprenant(e) pose les questions, l'autre répond. Puis vous inverser les rôles.

Questions :

1. Vous êtes marié(e) ? Parlez de votre famille.
2. Quel est votre métier / emploi ?

3. Depuis quand travaillez-vous ?
4. Où travaillez-vous ?
5. Avez-vous un CDI ou un CDD ?

Exemple de réponses :

- « Oui, je suis marié(e). J'ai deux enfants. Mon époux/épouse est… »
- « Je suis électricien(ne). Je travaille dans le bâtiment. »
- « Je travaille depuis 2020. »
- « Je travaille à Nice / dans une usine / à domicile. »
- « J'ai un CDI depuis trois ans. »

Exercice 4 : Écrivez votre présentation (5-6 phrases)

Décrivez votre situation familiale et professionnelle actuelle. Utilisez les connecteurs « et », « parce que », « mais ».

Exemple :

> « Je m'appelle Amira. Je suis mariée et j'ai trois enfants. Mon mari travaille dans le commerce. Moi, je suis aide-soignante à l'hôpital depuis 5 ans. Je travaille à temps plein. »

Trois témoignages à écouter ou lire :

Témoignage 1 — Marc (45 ans) « Bonjour, je m'appelle Marc. Je suis marié depuis 15 ans. J'ai deux enfants : un fils de 12 ans et une fille de 8 ans. Ma femme est professeure. Moi, je suis mécanicien. Je travaille dans un garage depuis 2003. J'ai un CDI et je travaille à temps plein. »

Témoignage 2 — Fatima (38 ans) « Je suis Fatima. Je suis divorcée et j'ai un enfant. Mon fils a 6 ans. Depuis 2019, je suis cuisinière dans un restaurant. J'ai un CDI. Je travaille à temps plein, cinq jours par semaine. »

Témoignage 3 — David (29 ans) « Je suis David. Je suis en couple mais nous n'avons pas d'enfants. Mon partenaire est graphiste. Moi, je suis développeur informatique. Je travaille depuis quatre ans dans ma société. J'ai un CDI à temps plein. »

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/decrire-sa-situation-familiale-et-professionnelle
Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Demander et donner des explications sur une démarche administrative FICHE APPRENANT

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 ! »

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/demander-et-donner-des-explications-sur-une-demarche-administrative
Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Le vocabulaire du logement et du quotidien en France

FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Le logement et le quotidien en France

Vocabulaire les pièces de la maison

La maison a plusieurs pièces :

- **La chambre** : c'est où on dort.
- **Le salon** : c'est où on regarde la télé et on se repose.
- **La cuisine** : c'est où on fait à manger et on mange.
- **La salle à manger** : c'est où on mange (souvent en famille).
- **La salle de bain** : c'est où on prend une douche ou un bain.
- **Les WC (toilettes)** : c'est où on va aux toilettes.
- **L'entrée** : c'est l'accès à la maison.
- **Le couloir** : c'est où on marche entre les pièces.

Ma journée type

Le matin :

- À 7h00, je **me lève**.
- Je **prends une douche** dans la salle de bain.
- Je **m'habille** dans ma chambre.
- Je **prends le petit-déjeuner** dans la cuisine.

L'après-midi :

- Je **vais au travail** (ou à l'école).
- À 12h30, je **déjeune**.
- Je **travaille** ou **j'étudie** jusqu'à 17h-18h.

Le soir :

- Je **rentre** à la maison.
- Je **fais les courses** ou je **prépare le dîner**.
- Je **dîne** à 19h-20h.
- Je **regarde la télévision** ou je **lis** dans le salon.
- À 22h, je **me couche** dans ma chambre.

Décrire son logement

Lis ces deux descriptions :

Logement A : J'habite dans un appartement à Paris. C'est un petit appartement, il y a 2 chambres, 1 salle de bain et 1 cuisine. L'appartement est très proche de la gare. C'est un quartier bruyant mais très pratique. La fenêtre de mon salon donne sur la rue. Je ne suis pas très loin de mon travail.

Logement B : Je vis dans une maison de campagne. C’est une maison grande, il y a 4 chambres, 2 salles de bain, une belle cuisine et un grand salon. Il y a aussi un jardin et un garage. C’est calme et très agréable. Mais c’est loin de la ville.

Exercice : Question de compréhension

Réponds aux questions. Dis si c’est le Logement A ou le Logement B :

1. Qui habite près de la gare ?
2. Qui habite dans un endroit calme ?
3. Quel logement a un garage ?
4. Quel logement est proche du travail ?
5. Quel logement a un jardin ?

Maintenant, à toi ! Écris ta propre description

Crée 4-5 phrases pour décrire TON logement. Utilise les mots ci-dessus :

- J’habite dans…
- Il y a…
- C’est un endroit…
- Je suis proche de…
- Mon quartier est…

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/le-vocabulaire-du-logement-et-du-quotidien-en-france

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Les symboles et institutions de la République française

FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Partie 1 : Les symboles de la République française

Observez les images et lisez :

1. **Le drapeau français** = bleu, blanc, rouge (trois couleurs verticales)
2. **La devise** = « Liberté, Égalité, Fraternité »
3. **L'hymne national** = La Marseillaise (chanson officielle de la France)
4. **La Marianne** = femme qui représente la République (sur les murs des mairies)
5. **Le coq gaulois** = animal symbole de la France
6. **Le sceau de la République** = logo officiel de la France

Partie 2 : Les institutions principales

Complétez le tableau :

Institution	Où ?	Qui ?	Rôle
La Présidence	Paris, le palais de l'Élysée	Le Président/La Présidente	Diriger la France
Le Parlement	Paris	Les députés (Assemblée nationale) et les sénateurs (Sénat)	Faire les lois
La mairie	Centre de la ville	Le maire / La mairesse	S'occuper de la ville (école, route, mariage, état civil)
La préfecture	Chef-lieu du département	Le préfet / La préfète	S'occuper des papiers officiels (titres de séjour, naturalisation)

Partie 3 : Exercice – Complétez les phrases

1. Complétez avec un mot du vocabulaire :

a) Les trois couleurs du _____ français sont bleu, blanc, rouge.

b) Le _____ représente la République. C'est une femme.

c) La _____ « Liberté, Égalité, Fraternité » est très importante en France.

d) Le _____ dirige la France.

e) La _____ s'occupe des documents officiels (titre de séjour, naturalisation).

f) À la _____, le maire s'occupe de l'école, du mariage, des routes de la ville.

2. Répondez aux questions :

a) Quel est le rôle du Président ?

Réponse : _____

b) Où allez-vous pour un titre de séjour ?

Réponse : _____

c) Qui dirige la mairie ?

Réponse : _____

3. Associez (A, B, C, D, E) :

Phrase	Réponse
1. C’est l’hymne national français.	A. Le Parlement
2. C’est le bâtiment où travaille le maire.	B. La Marseillaise
3. C’est l’institution qui fait les lois.	C. Le Président
4. C’est la femme symbole de la République.	D. La Marianne
5. C’est la personne qui dirige la France.	E. La mairie

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/les-symboles-et-institutions-de-la-republique-francaise

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Parler de ses loisirs et de sa vie associative FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Dialogue modèle : Parler de ses loisirs

Karim : Bonjour Marie ! Tu as du temps libre en ce moment ?

Marie : Oui, j'adore ! Je fais beaucoup d'activités. Et toi ?

Karim : Moi, je joue au football deux fois par semaine, parce que j'aime le sport et rencontrer des amis.

Marie : C'est bien ! Moi, je suis bénévole dans une association culturelle. Nous organisons des événements pour les migrants.

Karim : Pourquoi tu fais ça ?

Marie : Parce que j'aime aider les gens et je veux m'engager dans ma communauté. Et je lis aussi tous les jours, c'est ma passion !

Karim : Quel genre de livres tu préfères ?

Marie : Les romans, surtout. J'achète des livres à la bibliothèque. Tu as des loisirs en dehors du travail ?

Karim : Oui, je fais du yoga le week-end. C'est une activité pour me détendre. Et je regarde des films avec ma famille.

Exercice 1 : Complète les phrases

Complétez les phrases avec les mots de la boîte.

Boîte de mots : une association — trois fois — parce que — bénévole — une passion — joue — aimes

1. Je fais du tennis _____ par semaine.
2. Mon mari _____ au football tous les samedis.
3. Elle est _____ dans une association humanitaire.
4. J'ai _____ pour la musique, j'écoute tous les jours.
5. Pourquoi tu t'engages ? _____ j'aime aider.
6. Tu _____ les loisirs ?
7. Il est membre d'_____ culturelle.

Réponses attendues :

1. trois fois 2. joue 3. bénévole 4. une passion 5. Parce que 6. aimes 7. une association

Exercice 2 : Questions pour le jeu de rôle

Pose ces questions à ton / ta partenaire. Écris ses réponses.

1. Quels sont tes loisirs préférés ?
2. Tu fais du sport ? Si oui, lequel ?
3. À quelle fréquence tu fais cette activité ?
4. Tu es membre d'une association ou d'un club ?
5. Pourquoi tu aimes ces activités ?
6. Où tu fais ces activités (à la maison, en club, au parc) ?
7. Tu fais ces activités seul(e) ou avec d'autres personnes ?

Exercice 3 : Parle de toi *(Production écrite courte)*

Écris 5-6 phrases sur tes loisirs et tes activités associatives.

Modèle : « Je m'appelle [nom]. Mes loisirs préférés sont [activités]. Je fais … [fréquence] … parce que … [raison] … Je suis aussi membre de [association/club] … »

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/parler-de-ses-loisirs-et-de-sa-vie-associative

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Raconter son parcours de vie en quelques phrases FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

MODÈLE DE RÉCIT : MON PARCOURS

Lisez ce modèle. C'est un exemple. Votre histoire est différente.

**Je m'appelle Aisha. Je viens de Tunisie, de la ville de Sfax. Avant, j'habitais avec ma mère et mon frère. Mon père était décédé.

Il y a 7 ans, j'ai décidé de quitter mon pays parce que je cherchais une meilleure vie et du travail. Je suis arrivée en France toute seule, c'était difficile au début. Je ne parlais pas très bien le français.

Après 2 mois, j'ai trouvé un petit travail dans un hôpital comme aide-soignante. Puis, j'ai suivi une formation pour devenir infirmière.

Maintenant, j'habite à Marseille depuis 5 ans. Je suis infirmière à l'hôpital. J'ai des collègues sympas et je suis bien intégrée. Je parle français tous les jours. Ma mère me manque, mais nous communiquons souvent par téléphone.**

PLAN À COMPLÉTER : TON PARCOURS

Réponds aux questions. Tu vas utiliser tes réponses pour raconter ton histoire.

1. Avant (ton pays d'origine)

- Je viens de : ……
- J'habitais avec : ……
- Je travaillais / J'étudiais comme : ……

2. Pourquoi je suis parti(e)

- J'ai quitté mon pays parce que : ……
- Je suis arrivé(e) en France il y a : …… ans
- Je suis venu(e) avec : (seul, ma famille, un ami…) ……

3. Maintenant

- J'habite à : ……
- Je travaille / J'étudie comme : ……
- Ma vie en France est : ……

EXERCICE : COMPLÈTE AVEC LE PASSÉ COMPOSÉ

Conjugue les verbes. Attention : avoir ou être ?

1. Je …… (arriver) en France il y a 5 ans.
2. Ma famille …… (partir) avec moi.
3. Nous …… (chercher) du travail pendant plusieurs semaines.
4. Après 2 mois, je …… (trouver) un emploi.
5. Mes enfants …… (naître) en France.
6. Nous …… (s'adapter) progressivement à la vie française.

VOCABULAIRE : RELIE LES MOTS À LEUR SENS

Mot	Sens
quitter	prendre un travail, une fonction
s’installer	commencer à vivre dans un nouveau lieu
être décédé(e)	partir d’un endroit
trouver un travail	être mort
la formation	la préparation pour un métier
intégré(e)	habitué(e) et accepté(e) dans un groupe

PRODUCTION : RACONTE TON HISTOIRE EN 5-7 PHRASES

Utilise ton plan complété et le modèle.

Commence par : « Je m’appelle…. Je viens de…. »

Organise ton récit :

- Phrase 1-2 : présentation, famille, vie avant
- Phrase 3-4 : raison du départ, arrivée en France
- Phrase 5-7 : vie actuelle

N’oublie pas les connecteurs : avant, après, puis, maintenant, il y a…

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/raconter-son-parcours-de-vie-en-quelques-phrases

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle

Se plaindre poliment et faire une réclamation FICHE APPRENANT

Nom : _____ Date : _____

Dialogue modèle : Une réclamation en magasin

Situation : Vous avez acheté un tee-shirt hier. Aujourd'hui, vous voyez qu'il a un trou. Vous retournez au magasin.

Client : Bonjour. Excusez-moi, j'aimerais vous signaler un problème.

Vendeur : Oui, bien sûr. Comment puis-je vous aider ?

Client : Hier, j'ai acheté ce T-shirt ici. Ce matin, j'ai découvert qu'il y a un trou. Regardez, là. Le T-shirt était comme ça quand je l'ai mis.

Vendeur : Oh, je suis désolé ! C'est vraiment un problème de qualité. Vous avez le reçu ?

Client : Oui, voilà. C'était 25 euros. Je ne peux pas le garder.

Vendeur : Bien sûr. Je comprends. Que souhaiteriez-vous ? Un remboursement ou un échange ?

Client : Un échange serait parfait. Avez-vous le même modèle en taille M ?

Vendeur : Oui, je vais vérifier tout de suite.

Exercice 1 : Compléter le dialogue

Remplissez les blancs avec les formules proposées :

Formules : *Je suis désolé(e)* | *Il y a une erreur* | *Serait-il possible* | *J'ai un problème*

Client : Bonjour, _____ avec la facture que j'ai reçue.

Employé : Dites-moi. _____, qu'est-ce qui ne va pas ?

Client : Sur la facture, c'est écrit 100 euros, mais je n'ai commandé que 50 euros de marchandise.

Employé : Ah oui, vous avez raison. _____ de notre part. _____ que je corrige cela dès maintenant ?

Client : Oui, merci beaucoup.

Exercice 2 : Jeu de rôle – Trois situations

Travaillez par deux. L'un joue le rôle A (le client), l'autre joue le rôle B (l'employé). Changez ensuite les rôles.

Carte 1 : À la mairie / préfecture

Rôle A (client) : Vous avez envoyé vos papiers pour une demande administrative il y a trois semaines. Vous appelez pour savoir où en est votre dossier. La secrétaire vous dit qu'elle ne le trouve pas. Vous êtes mécontent(e). Exprimez votre mécontentement poliment.

Rôle B (employé) : Vous êtes secrétaire. Le client se plaint qu'on ne trouve pas son dossier. Écoutez-le/la poliment. Proposez une solution : vérifier l'ordinateur, chercher le dossier, ou demander à revenir demain avec une copie.

Carte 2 : Chez le fournisseur internet

Rôle A (client) : Votre internet ne fonctionne plus depuis trois jours. Vous avez besoin d'internet pour travailler de la maison. Vous appelez le service client. Vous êtes stressé(e) mais restez poli(e).

Rôle B (employé) : Vous travaillez au service client. Le client appelle pour un problème d'internet. Écoutez le problème. Demandez :

- Depuis quand ça ne fonctionne pas ?
- Avez-vous redémarré votre routeur ?
- Offrez une intervention technique cette semaine.

Carte 3 : À la location de voiture

Rôle A (client) : Vous avez loué une voiture il y a deux heures. Vous avez remarqué une égratignure sur la porte avant. Ce n'est pas vous. Vous retournez à l'agence pour signaler le problème.

Rôle B (employé) : Vous travaillez à la location. Le client revient pour signaler un problème de voiture. Écoutez-le/la. Vérifiez s'il/elle a la preuve photographique du problème. Demandez si la voiture fonctionne sinon. Proposez un échange de voiture.

Vocabulaire – Mini-lexique

Français	Sens
se plaindre	exprimer son mécontentement
une réclamation	demande formelle pour résoudre un problème
une panne	quand quelque chose ne fonctionne pas
un défaut	un problème dans la qualité
un remboursement	argent restitué
un échange	remplacer par un autre produit
depuis	indique combien de temps
malheureusement	expression de regret
hélas	expression de regret (littéraire)
je regrette	je suis désolé(e)
dommage	c'est dommage = c'est regrettable

Écouter la leçon et les dialogues : scannez le code ou rendez-vous sur france-naturalisation.net/fle/se-plaindre-poliment-et-faire-une-reclamation

Support libre pour la classe — france-naturalisation.net/fle