Prendre un rendez-vous en préfecture par téléphone

FICHE ENSEIGNANT

Niveau : A1 · **Épreuve :** CO · **Durée :** 50-60 min
Objectif : Être capable de téléphoner à une préfecture pour prendre un rendez-vous : se présenter, exposer son besoin et noter les informations essentielles.

Objectifs et compétences

Objectifs linguistiques :

- Comprendre et utiliser les formules de politesse au téléphone (bonjour, s'il vous plaît, merci)
- Produire des énoncés simples pour se présenter et expliquer son besoin
- Poser des questions fermées (oui/non) et ouvertes sur les horaires et dates
- Utiliser le présent et l'impératif dans des situations courantes

Compétences communicatives/fonctionnelles :

- Engager une conversation téléphonique professionnelle
- Demander un rendez-vous de manière polie et claire
- Comprendre et retenir une date, une heure, un numéro
- Confirmer les informations

Compétences socioculturelles :

- Connaître le rôle de la préfecture dans l'administration française
- Respecter les codes de politesse au téléphone (formel, vouvoiement)
- Comprendre la structure administrative française de base

Prérequis et lexique

Prérequis :

- Savoir dire et écrire les chiffres (0 à 31)
- Connaître les jours de la semaine
- Connaître les mois de l'année
- Maîtriser les pronoms personnels (je, vous)
- Connaître le verbe être au présent (suis, êtes)

Vocabulaire clé du thème :

- la préfecture = bureau officiel de l'administration
- un rendez-vous = une rencontre fixée à l'avance
- la demande = la requête, ce qu'on demande
- le dossier = les documents
- l'horaire = l'heure d'ouverture
- disponible = libre, possible
- confirmer = vérifier, valider
- rappeler = téléphoner à nouveau
- l'accueil = le service d'information

- complet/complète = rempli, sans place libre

Actes de parole utiles :

- Saluer : “Bonjour”, “Bonsoir”
- Demander poliment : “Je voudrais…”, “Pouvez-vous…”, “Est-ce possible…”
- S’identifier : “Je m’appelle…”, “Mon nom est…”
- Confirmer : “C’est correct”, “D’accord”, “Entendu”
- Remercier : “Merci beaucoup”, “Merci, au revoir”
- Épeler : “ça s’écrit…”

Déroulé pédagogique

Étape 1 : Mise en contexte et écoute (10 min – collectif)

Montrez une image d’une préfecture ou décrivez brièvement : “La préfecture est un bureau officiel en France. Quand on a besoin de documents administratifs (titre de séjour, naturalisation, etc.), on téléphone pour fixer un rendez-vous.” Posez des questions simples : “Avez-vous déjà téléphoné à une administration ? Qu’avez-vous ressenti ?”

Faites écouter le dialogue modèle (voir fiche apprenant) une première fois sans pause. Consigne : “Écoutez et trouvez : Quel jour ? Quelle heure ?”

Étape 2 : Compréhension détaillée (12 min – collectif puis binôme)

Écoutez à nouveau le dialogue, ligne par ligne. Pauses fréquentes. Demandez : “Qui parle ? Qu’est-ce qu’il/elle dit ?”

En binôme (6 min) : chaque apprenant reçoit le dialogue avec des trous. Consigne : “Complétez avec les mots manquants en écoutant encore une fois.”

Correction collective rapide au tableau.

Étape 3 : Travail sur le lexique et structures (8 min – collectif)

Écrivez au tableau les expressions clés tirées du dialogue :

- “Bonjour, je voudrais prendre un rendez-vous.”
- “Quel jour ? Quelle heure ?”
- “C’est possible le… ?”
- “Pouvez-vous répéter ?”
- “D’accord, merci beaucoup.”

Chanson ou répétition chorale de ces structures. Prononciation collecte : insistez sur l’intonation montante des questions.

Étape 4 : Jeu de rôle guidé (15 min – binôme)

Divisez la classe en paires : une personne = l’apprenant qui appelle, l’autre = l’agent de la préfecture.

Distribuez des cartes de rôle simplifiées :

- **Apprenant :** dites votre nom, demandez un rendez-vous pour [thème administratif simple], notez la date et l’heure.
- **Agent :** accueillez, posez la question “Quel jour vous convient ?”, proposez deux dates, confirmez.

Circulez pour corriger doucement (intonation, politesse). Faites jouer 2-3 paires devant le groupe si le temps permet.

Étape 5 : Exercice écrit de trace (10 min – individuel)

Distribuez le formulaire de confirmation (voir fiche apprenant, partie exercice). Consigne : “Après l’appel, vous notez les informations. Écrivez les trois informations importantes : nom de l’agent, date, heure.”

L’exercice peut se faire en écoutant un dialogue court enregistré, ou directement après le jeu de rôle.

Étape 6 : Bilan et conseils pratiques (5 min – collectif)

Recueillez les impressions : “Qu’avez-vous trouvé difficile ?”

Donnez des conseils concrets :

- Ayez un papier et un stylo avant l’appel.
- Parlez lentement et clairement.
- N’hésitez pas à demander : “Pouvez-vous répéter ?”
- Si vous ne comprenez pas, dites : “Désolé, je ne comprends pas.”

Prendre un rendez-vous en préfecture par téléphone

FICHE APPRENANT

À photocopier pour les apprenants.

Nom : _____ Date : _____

Dialogue modèle : Appel à la préfecture

Agent de la préfecture : Bonjour, préfecture de Paris, accueil. Comment puis-je vous aider ?

Apprenant : Bonjour, je voudrais prendre un rendez-vous, s'il vous plaît.

Agent : Très bien. Quel est votre nom ?

Apprenant : Je m'appelle Sophie Martin.

Agent : Et votre nom s'écrit : M-A-R-T-I-N. C'est pour quel motif ?

Apprenant : C'est pour ma demande de titre de séjour.

Agent : D'accord. Quel jour vous convient ? Lundi, mercredi ou jeudi ?

Apprenant : Lundi, c'est possible ?

Agent : Oui. À quelle heure ? 9 heures ou 14 heures ?

Apprenant : 9 heures, s'il vous plaît.

Agent : Très bien. Lundi 15 novembre à 9 heures. Votre nom est Martin, c'est correct ?

Apprenant : Oui, c'est correct. Merci beaucoup !

Agent : Au revoir, madame Martin.

Apprenant : Au revoir, merci !

Exercice 1 : Complétez le dialogue

Écoutez et écrivez les mots manquants.

Agent : Bonjour, préfecture. Comment puis-je vous aider ?

Vous : …….. , je voudrais …….. un rendez-vous.

Agent : Quel est votre …….. ?

Vous : Je m'appelle Jean Dupont.

Agent : Et pour quel …….. ?

Vous : C'est pour ma carte de séjour.

Agent : Quel jour vous convient ? Mardi ou …….. ?

Vous : Mardi, s'il vous plaît.

Agent : À quelle heure ? 10 heures ou 15 heures ?

Vous : …….. heures.

Agent : Très bien. Mardi 18 novembre à 10 heures. D'accord ?

Vous : Oui, …….. ! Merci !

Exercice 2 : Écrivez votre confirmation

Après votre appel, remplissez cette fiche :

Information	Votre réponse
Votre nom	……
Jour du rendez-vous	……
Date	……
Heure	……
Numéro de la préfecture	……

Exercice 3 : Vrai ou faux ?

Écoutez le dialogue modèle. Cochez ✓ (vrai) ou ✗ (faux) :

☐ Sophie Martin prend un rendez-vous pour une demande de nationalité.

☐ Le rendez-vous est jeudi à 9 heures.

☐ L'agent demande l'épellation du nom.

☐ Sophie choisit 14 heures.

Vocabulaire à retenir

Français	Exemple
Je voudrais	Je voudrais prendre un rendez-vous.
Quel jour ?	Quel jour vous convient ?
C'est possible ?	Lundi, c'est possible ?
À quelle heure ?	À quelle heure, s'il vous plaît ?
C'est correct	Mardi 15 novembre. C'est correct ?
Merci beaucoup	Merci beaucoup, au revoir !

Conseils pratiques pour téléphoner

✓ **Avant l'appel :**

- Ayez un papier et un stylo.
- Connaissez le numéro de la préfecture.
- Préparez votre nom et votre motif.

✓ **Pendant l'appel :**

- Parlez lentement et clairement.
- Dites "s'il vous plaît" et "merci".
- Si vous ne comprenez pas, dites : "Désolé, pouvez-vous répéter ?"
- Écrivez la date et l'heure immédiatement.

✓ **Après l'appel :**

- Vérifiez votre fiche de confirmation.
- Arrivez 10 minutes avant le rendez-vous.

- Apportez votre pièce d’identité.

Corrigé ENSEIGNANT

Exercice 1 : Complétez le dialogue – Réponses attendues

1. “Bonjour” (ou “Bonsoir”)
2. “prendre”
3. “nom”
4. “motif” (ou “raison”)
5. “jeudi” (ou tout jour proposé)
6. “10” (ou “15”)
7. “D’accord” (ou “Oui” / “C’est correct”)

Critères d’évaluation : L’apprenant doit reconnaître les structures clés du dialogue et les compléter sans erreur de vocabulaire.

Exercice 2 : Écrivez votre confirmation – Critères de correction

- ✓ Le nom est écrit correctement.
- ✓ Le jour est un jour de la semaine en français.
- ✓ La date est écrite en chiffres et/ou en toutes lettres : “15 novembre” ou “15/11”.
- ✓ L’heure est écrite en chiffres : “9 heures” ou “9h”.
- ✓ Le numéro est écrit complètement (si disponible dans le dialogue écouté).

Exemple de réponse complète :

Information	Votre réponse
Votre nom	Sophie Martin
Jour du rendez-vous	Lundi
Date	15 novembre
Heure	9 heures
Numéro de la préfecture	(le numéro entendu dans le dialogue)

Exercice 3 : Vrai ou faux – Réponses attendues

☒ Sophie Martin prend un rendez-vous pour une demande de nationalité. → **FAUX** (c’est pour une demande de titre de séjour)

☒ Le rendez-vous est jeudi à 9 heures. → **FAUX** (c’est lundi à 9 heures)

☒ L’agent demande l’épellation du nom. → **VRAI** (M-A-R-T-I-N)

☒ Sophie choisit 14 heures. → **FAUX** (elle choisit 9 heures)

Critères : L’apprenant doit cocher la bonne réponse et, si le temps le permet, justifier en une phrase courte : “Non, c’est lundi, pas jeudi.”

Notes pour le formateur :

- La difficulté principale pour les apprenants A1 : comprendre le débit rapide du téléphone. Adaptez en ralentissant l’enregistrement ou en rejoignant vous-même le dialogue modèle à un rythme plus lent.
- Variez les prénoms, jours et heures dans les jeux de rôle pour que la structure reste flexible.

- Si des apprenants sont stressés par la simulation, commencez par une version écrite (lire) avant la version orale (parler).
- Insistez sur le vouvoiement (vous) et la politesse : ce sont des codes administratifs français essentiels.

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/prendre-un-rendez-vous-en-prefecture-par-telephone. Pour recevoir les nouveaux supports, inscrivez-vous sur france-naturalisation.net/fle.