Se plaindre poliment et faire une réclamation FICHE ENSEIGNANT

Niveau : A2 · **Épreuve :** EE · **Durée :** 50-60 min
Objectif : Permettre aux apprenants d'exprimer une plainte ou une réclamation de manière polie et structurée dans des situations courantes (service public, commerce, logement).

Objectifs et compétences

- **Linguistiques** : maîtriser le lexique de la plainte et de la réclamation ; utiliser le passé composé pour décrire un problème ; utiliser les formules de politesse adaptées (conditionnel de politesse)
- **Communicatifs/fonctionnels** : exprimer un problème de manière claire et structurée ; faire une réclamation poliment sans agressivité ; demander une solution appropriée
- **Socioculturels** : comprendre les normes de politesse française en cas de conflit ou de mécontentement ; apprendre à distinguer plainte informelle vs réclamation formelle

Prérequis et lexique

Prérequis :

- Passé composé (avoir + participe passé)
- Présent de l'indicatif
- Conditionnel présent pour le politesse
- Vocabulaire de base du quotidien

Vocabulaire clé :

- *se plaindre* = exprimer son mécontentement
- *une réclamation* = demande formelle de résolution
- *un problème, une panne, une erreur, un défaut*
- *un service* = prestation fournie
- *une solution* = résolution du problème
- *un remboursement* = argent restitué
- *un échange* = remplacement
- *malheureusement, hélas* = expressions de regret
- *je regrette, c'est dommage*
- *depuis* = depuis combien de temps le problème existe

Actes de parole utiles :

- Signaler un problème : « J'ai un problème avec… », « Il y a un souci avec… »
- Exprimer le mécontentement : « Je ne suis pas satisfait(e) de… », « Cela ne fonctionne pas comme prévu »
- Demander poliment : « Pourriez-vous m'aider ? », « Serait-il possible de… ? »
- Proposer une solution : « Je souhaiterais un remboursement / un échange »

Déroulé pédagogique

Étape 1 : Mise en situation et sensibilisation (8-10 min – collectif)

L'enseignant présente trois situations réelles par des images ou vidéos courtes :

1. Un acheteur qui retourne un vêtement endommagé en magasin
2. Un locataire qui signale une panne d'eau en préfecture/mairie
3. Un client qui reçoit une facture incorrecte d'un service

Demander aux apprenants : « Avez-vous déjà dû vous plaindre ? Comment avez-vous fait ? » Recueillir quelques témoignages courts.

Étape 2 : Découverte du lexique et des formules (10-12 min – collectif + individuel)

Durée : 10-12 min – Collectif puis individuel

Afficher au tableau trois listes de formules :

- *Ouvrir la plainte* : « Bonjour, j'aimerais vous signaler un problème… », « Je suis venu(e) pour… »
- *Décrire le problème* : « J'ai acheté… et il/elle… », « Depuis une semaine, le… ne fonctionne pas »
- *Fermer poliment* : « Je vous demande de… », « Serait-il possible de… ? »

Lire les formules à voix haute ; les apprenants répètent individuellement, puis par paires.

Étape 3 : Analyse guidée d'un dialogue modèle (12-15 min – collectif)

Durée : 12-15 min – Collectif

Distribuer le dialogue modèle de la Fiche Apprenant. L'enseignant lit le dialogue avec deux apprenants volontaires. Analyser ensemble :

- Quels mots montrent la politesse ?
- Comment commence la plainte ? Comment se termine-t-elle ?
- Quel est le problème ? Depuis quand ?
- Quelle solution demande le client ?

Surligner les formules clés au tableau.

Étape 4 : Exercice guidé de repérage (8-10 min – binôme)

Durée : 8-10 min – Binôme

Les apprenants complètent un exercice à trous : remettre en ordre des formules ou compléter des blancs dans un court dialogue de réclamation (Fiche Apprenant, exercice 1). Corriger collectivement à voix haute.

Étape 5 : Jeu de rôle encadré (10-15 min – binôme, puis partage collectif)

Durée : 10-15 min – Binôme puis collectif

En binômes, les apprenants jouent les deux rôles sur une des trois cartes de situation (Fiche Apprenant) : l'un est le client qui se plaint, l'autre est l'employé qui écoute. Changer les rôles. L'enseignant circule pour corriger et encourager. Quelques binômes jouent devant la classe (2-3 min par binôme) ; les autres écoutent et notent les formules entendues.

Étape 6 : Bilan et trace écrite (3-5 min – collectif)

Durée : 3-5 min – Collectif

Afficher un récapitulatif au tableau des trois étapes d'une réclamation réussie :

1. Saluer poliment et annoncer le sujet
2. Décrire le problème (quoi, depuis quand)
3. Demander une solution poliment

Les apprenants copient ce cadre dans leur cahier.

Se plaindre poliment et faire une réclamation FICHE APPRENANT

À photocopier pour les apprenants.

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

Corrigé ENSEIGNANT

Exercice 1 – Réponses attendues :

1. *J'ai un problème* (ou *Il y a une erreur* aussi acceptable)
2. *Je suis désolé(e)* (ou *Dites-moi*)
3. *Il y a une erreur* (ou *Je suis désolé(e)*)
4. *Serait-il possible*

Critères de correction :

- Formules cohérentes avec le contexte
- Accord du genre (désolé(e)) si applicable
- Politesse maintenue

Exercice 2 – Jeu de rôle

Critères d'évaluation :

- ✓ Le client signale un problème réel et détaillé
- ✓ Le client utilise au moins 2-3 formules de politesse (« Bonjour », « s'il vous plaît », « Merci »)
- ✓ Le client utilise le passé composé ou « depuis » pour dater le problème
- ✓ L'employé écoute sans interrompre
- ✓ L'employé propose une solution concrète
- ✓ Aucune agressivité ; ton poli des deux côtés

Pistes de correction pendant l'activité :

- Si le client oublie les formules : « Rappelle-toi : comment commencer poliment ? »
- Si la description manque de détails : « Depuis quand exactement ? Quel est le problème précis ? »
- Si l'employé n'écoute pas bien : « Récapitule le problème avec tes propres mots »
- Valider les initiatives : même avec des erreurs de grammaire, si le message passe, c'est un succès à ce niveau

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/se-plaindre-poliment-et-faire-une-reclamation. Pour recevoir les nouveaux supports, inscrivez-vous sur france-naturalisation.net/fle.