

FICHE D'ACTIVITÉS

Production écrite : *Lettre de réclamation*



Public : Étudiants (à partir de 18 ans)

Niveau : B1

Durée : 80 minutes

*Réalisée dans le cadre de la formation des formateurs “L’Intelligence artificielle
au service de la recherche et de l’enseignement/apprentissage du/en français
dans les établissements d’enseignement supérieur”
à Siem Reap, du 21 au 23 avril 2025*

FICHE D'ACTIVITÉS

Production écrite : *Lettre de réclamation*

OBJECTIFS

1. Compréhension du contexte et des attentes :

- Comprendre les éléments essentiels d'une lettre de réclamation.
- Identifier les situations où une lettre de réclamation est appropriée.

2. Analyse de modèles :

- Analyser des exemples de lettres de réclamation pour identifier la structure et le ton appropriés.
- Repérer les formules de politesse et les expressions courantes utilisées dans ce type de lettre.

3. Rédaction d'une lettre de réclamation :

- Rédiger une lettre de réclamation en respectant les conventions du genre (introduction, développement, conclusion).
- Utiliser un langage clair, précis et poli pour exprimer son mécontentement et formuler une demande.

4. Révision et correction :

- Relire et corriger sa propre lettre pour améliorer la clarté et la cohérence.
- Partager sa lettre avec un partenaire pour obtenir des retours constructifs.

5. Expression orale (optionnelle) :

- Présenter oralement sa lettre de réclamation devant la classe pour s'entraîner à la communication orale.
- Répondre aux questions et justifier ses choix rédactionnels.

DÉROULEMENT

1. Mise en contexte

 **Discussion** : As-tu déjà eu un problème avec un produit ou un service ?

 En groupe, réponds aux questions:

- Quel était le problème ?
- Pourquoi écrire une lettre peut aider ?
- Que faut-il écrire dans cette lettre ?

FICHE D'ACTIVITÉS

Production écrite : *Lettre de réclamation*

2. Activités principales

Activité 1: Analyse de modèles

 Lis deux lettres de réclamation.

Réponds aux questions :

- Quelle est la structure de la lettre ?
- Comment commence et finit-elle ?
- Quelles formules de politesse sont utilisées ?

Lettre 1 – Téléphone en panne

Objet : Réclamation – Téléphone défectueux

Madame, Monsieur,

Le 10 avril 2025, j'ai acheté un téléphone portable de marque XPhone dans votre magasin à Hanoï. Après seulement trois jours d'utilisation, l'appareil ne s'allume plus, malgré plusieurs tentatives de chargement avec différents câbles. Je suis très déçue car j'ai choisi ce modèle pour sa fiabilité et son prix élevé.

J'ai consulté la garantie fournie avec l'appareil, et il est précisé que tout défaut de fabrication est pris en charge pendant un an. Je vous demande donc de bien vouloir réparer ou remplacer cet appareil dans les plus brefs délais.

Je joins à ce courrier la facture d'achat ainsi que les photos du produit. Dans l'attente d'une réponse rapide, je vous remercie de bien vouloir faire le nécessaire.

Cordialement,

Pauline

Lettre 2 – Ordinateur en panne

Objet : Demande de réparation – Ordinateur acheté en ligne

Madame, Monsieur,

Le 2 avril 2025, j'ai commandé un ordinateur portable (modèle UltraBook Z14) sur votre site internet. J'ai reçu le colis le 6 avril, mais dès la première utilisation, j'ai constaté un problème : l'écran devient noir après quelques minutes, et l'ordinateur redémarre tout seul.

FICHE D'ACTIVITÉS

Production écrite : *Lettre de réclamation*

Je vous contacte donc pour signaler ce dysfonctionnement. L'appareil étant sous garantie, je vous demande une prise en charge rapide : réparation, remplacement ou remboursement, selon vos conditions générales de vente.

Je joins la facture, une capture d'écran du problème ainsi qu'un résumé des tests effectués. Merci de bien vouloir m'indiquer la procédure à suivre pour vous retourner le produit.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Jean Dumont

Activité 3: Rédaction guidée

Tu as récemment acheté un produit ou un service mais tout ne s'est pas passé comme prévu !

Il y a deux situations **au choix** :

Situation 1 : Tu as acheté un appareil électronique (téléphone, ordinateur, casque audio, etc.), mais il est **en panne** ou **ne fonctionne pas correctement** dès les premiers jours.

Situation 2 : Tu as réservé un **hôtel** ou un **voyage** sur internet, mais en arrivant sur place, **le service ne correspondait pas du tout à la description** (propreté, confort, accueil...).



Tâche : Rédige une lettre de réclamation formelle au vendeur ou à l'agence.

La lettre doit contenir :

- **Informations personnelles** (nom, date d'achat ou de réservation)
- **Description claire du problème**
- **Demande** (remboursement, réparation, échange, etc.)
- **Formule de politesse**

Longueur attendue : environ **150 mots**

FICHE D'ACTIVITÉS

Production écrite : *Lettre de réclamation*

Activité 4: Révision et correction

 Relis ta lettre : vérifie la grammaire, la clarté et la politesse. Lis la lettre de ton camarade, donne-lui des conseils.

→ Lexique utile

- Produit défectueux, retard de livraison, mécontentement, remboursement...
- Je me permets de vous écrire..., Je vous serais reconnaissant(e)...
- Veuillez agréer, Madame, Monsieur...

Activité à la maison

Rédige une lettre de réclamation de 15 à 20 lignes. Choisis un problème (produit/service) et propose une solution.  Utilise le plan vu en classe.

→ Quiz

1. Quel est l'objectif principal d'une lettre de réclamation ?

- a) Remercier un service client
- b) Exprimer un mécontentement de manière polie
- c) Informer d'un changement d'adresse

2. Quelle information ne doit pas apparaître dans une lettre de réclamation ?

- a) L'objet de la lettre
- b) Les coordonnées du client
- c) Le prénom de votre animal de compagnie

3. Quelle formule est adaptée pour conclure une lettre formelle ?

- a) À plus !
- b) Cordialement
- c) Salut !

4. Dans quelle partie de la lettre explique-t-on le problème ?

- a) L'introduction
- b) Le développement
- c) La conclusion

FICHE D'ACTIVITÉS

Production écrite : *Lettre de réclamation*

5. Quel ton est recommandé pour une lettre de réclamation ?

- a) Agressif
- b) Neutre et poli
- c) Humoristique