

ÉCRITURE

Écrire une lettre de réclamation

NIVEAU

Intermédiaire (B2)

NUMÉRO

FR_B2_2132W

LANGUE

Français

A photograph of a man and a woman in a professional setting. The man, on the left, is wearing a plaid shirt and has a beard. The woman, on the right, is wearing a dark red sweater. They are both looking down at a document held by the man. The background is blurred, showing an office environment.

Objectifs

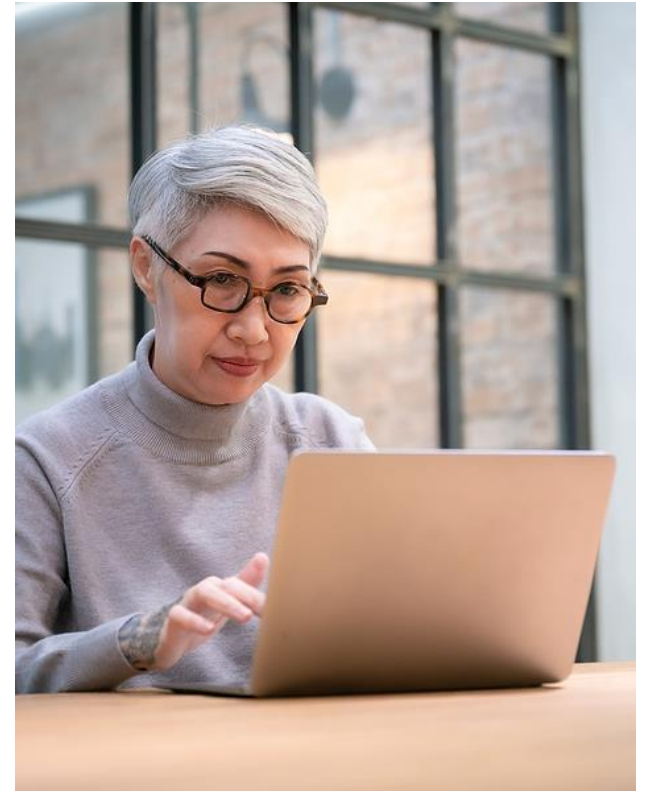
- Je peux identifier les caractéristiques d'une lettre de réclamation.
- Je peux rédiger une lettre de réclamation de façon claire.



Échauffement

**Quand avez-vous écrit
une lettre de
réclamation pour la
dernière fois ?**

**Partagez votre expérience avec
le reste de la classe.**





Conseils

Lisez les conseils suivants pour écrire une lettre de réclamation efficace.



Une **lettre de réclamation** efficace doit être **claire** et **facile à comprendre**. Le destinataire de la lettre doit savoir :

- **Pourquoi** vous faites la réclamation : La **raison** pour laquelle vous déposez la plainte doit être clairement exposée dès l'introduction.
- **Que s'est-il passé** : Donnez des **détails** sur les événements. Incluez les **dates, horaires, informations** et même le **nom des personnes impliquées** lorsque cela est approprié.
- **Que souhaitez-vous qu'il se passe après** : Une fois les motifs de votre plainte exposés, expliquez ce que vous attendez comme **résolution**. Voulez-vous obtenir une **compensation** financière ? Des **excuses** ? Un **remboursement** ?



Le ton

Lisez les conseils suivants concernant le ton de la lettre.

Le ton de votre lettre



Lorsque nous écrivons une lettre de réclamation, nous sommes souvent en colère. Il est parfaitement acceptable de rédiger une lettre exprimant cette colère.



Cependant, évitez d'être agressif·ve ou grossier·ère. Faites passer votre message tout en restant poli·e. Utilisez un **langage formel** et expliquez votre déception à votre interlocuteur·rice.



Ce n'est jamais une bonne solution d'insulter les gens.



Plan

Classez les phrases suivantes dans la catégorie qui correspond.

1

Je voudrais
présenter une
réclamation
concernant...

2

Après la première
utilisation du
produit...

3

Je vous contacte
pour exprimer ma
déception au sujet
de...

4

Je réclame un
remboursement
intégral...

5

Pour couronner le
tout...

6

Je n'ai pas reçu la
marchandise
commandée.

7

Le minimum que
je suis en droit
d'attendre est...

8

Je vous écris pour
exprimer mon
profond
mécontentement.

9

Alors que vous
m'aviez promis
que...

10

Il est de votre
responsabilité
de...

**Introduire votre
réclamation**

**Expliquer ce qu'il
s'est passé**

**Indiquer vos
attentes en terme de
résolution**



**Pour couronner le tout,
le produit que j'ai reçu
n'était pas celui
commandé !**

Expression qui sert à conclure, en ajoutant une nouvelle information. On peut l'employer dans un sens littéral positif ou bien **ironiquement** pour conclure avec une **note négative supplémentaire**.



Exemple de lettre (I)

Lisez cette lettre de réclamation, puis **répondez** aux questions.

Madame, Monsieur,

Je vous contacte au nom de mon entreprise pour présenter une réclamation au sujet de notre dernière commande. Nous avons commandé trois nouveaux ordinateurs que nous avons reçus le vendredi 6 mars. Cependant, nous avons commandé trois PC de bureau et nous avons reçu trois ordinateurs portables à la place.

En dépit de multiples tentatives pour joindre votre représentant commercial, Maxime Durand, nous n'avons obtenu aucune réponse de sa part. Nous sommes profondément déçu par ce **manque de considération**. Il est scandaleux de devoir recourir à une lettre de réclamation pour espérer **obtenir gain de cause**. Sans réponse de votre part **dans les meilleurs délais**, nous serons dans l'obligation de déposer une plainte formelle.

Dans l'attente d'une réponse dans les 48 heures,

Quel est le motif de la réclamation ?

Que s'est-il passé ? (dates, noms de personnes...)

Comment cette situation pourrait être résolue ?



Exemple de lettre (II)

Lisez cette lettre de réclamation, puis **répondez** aux questions.

Madame, Monsieur,

Je vous écris pour exprimer mon profond mécontentement. Le 7 juin dernier, je vous ai commandé un gâteau d'anniversaire pour mon fils de 10 ans. J'ai réalisé la commande trois semaines à l'avance, remplissant amplement la condition de délai d'une semaine indiquée sur votre site web. J'ai reçu un e-mail confirmant la bonne réception de ma commande et promettant une livraison la veille de l'anniversaire.

Néanmoins, je n'ai rien reçu ce jour-là. J'ai appelé votre compagnie une vingtaine de fois, mais personne n'a répondu. Le gâteau n'est pas arrivé non plus le lendemain, jour de l'anniversaire. Je l'ai finalement reçu aujourd'hui, avec deux semaines de retard ! C'est inadmissible ! J'exige un **remboursement intégral** et une compensation **pour la gêne occasionnée**.

Quel est le motif de la réclamation ?

Que s'est-il passé ? (dates, noms de personnes...)

Comment cette situation pourrait être résolue ?

Rédigez la lettre (1/3)

Vous allez maintenant **rédiger** votre propre lettre de réclamation.
Suivez les instructions de l'étape 1.

1



Décidez à qui vous voulez adresser votre lettre.

Réfléchissez aux raisons pour lesquelles vous déposez la plainte.

Prenez des notes, en utilisant les phrases à droite.

Je voudrais présenter une réclamation concernant...

Je vous contacte pour exprimer ma déception au sujet de...

Je vous écris pour exprimer mon profond mécontentement concernant...



Rédigez la lettre (2/3)

Suivez les instructions de l'étape 2.

1



2



Décrivez ce qu'il s'est passé.

Apportez des détails.

Utilisez les phrases à droite.

Après la première utilisation du produit...

Je n'ai pas reçu la marchandise commandée.

Pour couronner le tout...

Alors que vous m'aviez promis que...

En dépit de multiples tentatives pour joindre...



Rédigez la lettre (3/3)

Suivez les instructions de l'étape 3.



Je réclame un remboursement intégral...

*Le minimum que je suis en droit
d'attendre est...*

Il est de votre responsabilité de...

Expliquez ce que
vous attendez en
terme de résolution.

Souhaitez-vous un
remboursement ? Des
excuses ? Une
compensation ?



Échangez

En **classe entière** ou en **breakout rooms**, répondez aux questions ci-dessous.

Qu'est-ce qui vous a semblé le plus difficile dans la rédaction de la lettre ?



**Avez-vous déjà reçu une lettre de réclamation ?
Comment avez-vous répondu ?**



Fin de la leçon

Expression

accorder le bénéfice du doute

Sens : Accepter l'idée qu'une personne puisse être innocente de ce dont on l'accuse.

Exemple : *Je ne sais pas si Vincent dit vrai mais je vais lui accorder le bénéfice du doute.*



Pratique additionnelle



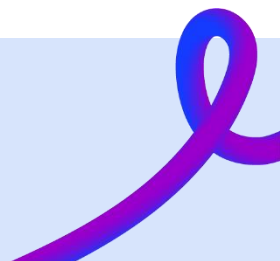
Échangez

Répondez aux questions ci-dessous.

Dans votre pays d'origine, est-il habituel de se plaindre et de présenter des réclamations ?



Quel ton est employé pour faire une réclamation ? Les lettres sont-elles similaires au modèle français ?





Restez poli·e !

Lisez les expressions ci-dessous. Elles sont très directes.

Par quoi pourriez-vous les **remplacer** dans une lettre de réclamation ?



Je déteste votre entreprise !

Je vais appeler la police et vous dénoncer.

J'exige des excuses immédiates et en personne.

Mon avocat est en route !

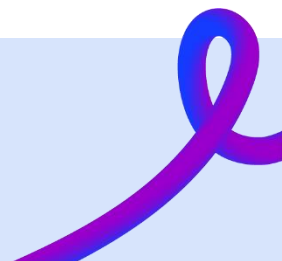
Votre entreprise est catastrophique !

Vous avez détruit ma vie !

J'exige que vous renvoyiez cet employé.

C'est la pire chose qui me soit jamais arrivée.

Je ferai tout mon possible pour ruiner votre compagnie.





Résolutions

Lisez les motifs de plainte ci-dessous.

Quelles **résolutions** espéreriez-vous dans chaque situation ?

livraison
tardive d'un
produit

retard d'un
avion

facturation
erronée sur
votre compte

très mauvais
service client





Corrigés

P.6 : *réponses suggérées*

Introduire votre réclamation : 1, 3, 8

Expliquer ce qu'il s'est passé : 2, 5, 6, 9

Indiquer vos attentes en terme de resolution : 4, 7, 10



Résumé

Conseils pour écrire une lettre de réclamation

- Soyez **clair·e** et écrivez dans un langage **facile à comprendre**.
- Annoncez le **motif** de la réclamation dès l'introduction.
- Donnez des **détails** sur ce qu'il s'est passé (dates, horaires, noms...)
- Précisez ce que vous attendez comme **résolution** (remboursement, excuses, compensation....)

Utilisez un ton approprié dans une lettre de réclamation

- On peut exprimer sa colère mais sans être agressif ni grossier.
- Restez **poli·e** et utilisez un **langage formel**
- Exemple : *Je vous écris pour exprimer mon profond mécontentement concernant...*



Vocabulaire

la lettre de réclamation

déposer une plainte

obtenir une compensation

exiger un remboursement

pour couronner le tout

je suis en droit d'attendre...

exprimer son mécontentement

obtenir gain de cause

