

Production écrite : Rédiger une lettre de réclamation

Exposer un problème et demander une réponse précise avec respect. Le sujet de cette fiche de français 3AC donne une situation précise pour s'entraîner. Observe le plan, lis l'exemple complet et explique les choix du texte avant de rédiger ta propre version. Le cours illustré et l'entraînement corrigé sont aussi disponibles en PDF.

Je retiens

- Identifier la commande ou l'échange concerné.
- L'objet et le premier paragraphe identifient le problème.
- Un modèle aide à comprendre une méthode ; une rédaction personnelle l'adapte à sa consigne.

Objectifs du cours

- Analyser la consigne et son destinataire
- Organiser les idées avant de rédiger
- Comprendre les choix du modèle
- Réécrire avec ses propres exemples

Quel est le sujet de rédaction ?

Dans une situation fictive, une association reçoit des livrets incomplets pour un atelier. Écris au fournisseur pour décrire le problème et demander une solution.

Quel plan préparer avant d'écrire ?

Un plan adapté à ce sujet

- Identifier la commande ou l'échange concerné.
- Décrire le problème avec des faits précis.
- Demander une réponse ou un remplacement, puis clôturer.

FRANÇAIS 3AC · MATHFJIB

Préparer : rédiger une lettre de réclamation

Un plan adapté à la consigne avant la rédaction.

Étape 1

Identifier la commande ou l'échange concerné.

Étape 2

Décrire le problème avec des faits précis.

Étape 3

Demander une réponse ou un remplacement, puis clôturer.

Observer le modèle, expliquer ses choix, puis écrire sa propre version.

Un plan adapté à la consigne avant la rédaction.

Quel vocabulaire réutiliser ?

Mot ou expression	Sens utile pour écrire
réclamation	Demande visant à faire traiter un problème.
incomplet	À quoi il manque une partie.
remplacement	Envoi ou fourniture d'un autre exemplaire.

EXEMPLE DE LETTRE

Rédiger une lettre de réclamation

Association Les Amis de la lecture
18, rue des Écoles
Rabat

Service clientèle
Éditions du Savoir
Casablanca

Rabat, le 13 octobre 2026

Objet : livrets incomplets reçus pour notre atelier

Madame, Monsieur,

Notre association a reçu les livrets commandés pour une rencontre de lecture. En vérifiant les exemplaires, nous avons constaté que plusieurs pages manquaient dans trois livrets. Nous ne pouvons donc pas les utiliser pour l'activité prévue.

Nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer comment obtenir des exemplaires complets. Nous pouvons vous transmettre les photographies des livrets concernés et les renseignements de la commande afin de faciliter la vérification.

Notre objectif est de disposer de supports lisibles avant la rencontre. Nous attendons votre réponse et vous remercions de l'attention portée à ce problème. Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations respectueuses.

Amal Idrissi

La responsable de l'association fictive

Pourquoi ce texte répond-il à la consigne ?

L'objet et le premier paragraphe identifient le problème.

La description porte sur trois exemplaires et des pages absentes, pas sur une accusation générale.

La demande propose des éléments de vérification et garde un ton respectueux.

FRANÇAIS 3AC · MATHFJIB

Comprendre : rédiger une lettre de réclamation

Observer les choix du modèle avant de réécrire.

Choix 1

L'objet et le premier paragraphe identifient le problème.

Choix 2

La description porte sur trois exemplaires et des pages absentes, pas sur une accusation générale.

Choix 3

La demande propose des éléments de vérification et garde un ton respectueux.

Observer le modèle, expliquer ses choix, puis écrire sa propre version.

Observer les choix du modèle avant de réécrire.

Ce modèle apprend à formuler une réclamation. Il ne promet pas un droit, un remboursement ou un délai légal.

Comment écrire une réponse personnelle ?

Garde les relations entre les idées et change les détails selon ta consigne : lieu, personnes, exemples et formulations. Le modèle montre une réponse possible. Sa longueur n'est pas une norme : respecte celle demandée en classe et vérifie que chaque paragraphe a un rôle.

Exercices : chercher avant de lire les corrections

1. Réinvestir un choix d'écriture

Réécris Vos produits sont toujours mauvais en une observation précise.

Corrections expliquées

1. Réinvestir un choix d'écriture

Trois livrets de la livraison reçue sont incomplets : plusieurs pages y manquent. L'observation peut être vérifiée et se limite à la situation décrite.

Questions fréquentes

Comment préparer cette production écrite de français 3AC ?

Identifier la commande ou l'échange concerné. Décrire le problème avec des faits précis. Demander une réponse ou un remplacement, puis clôturer. Vérifie ensuite le respect de la consigne et la cohérence des paragraphes.

Faut-il recopier le modèle ?

Utilise le modèle pour comprendre le plan, les liens et les exemples. Rédige une réponse personnelle adaptée à la situation demandée. Les annotations t'aident à expliquer les choix, puis à en faire d'autres.

Que contient le PDF de cette fiche ?

Le PDF contient le sujet, le plan, le vocabulaire, le modèle original, les annotations et un entraînement corrigé. Il porte le logo MATHFJIB et un lien vers cette page.

Ressource de révision. Suis les consignes, le manuel et la progression de ton professeur. Mise à jour : 18 octobre 2026.

Retrouver le cours et les activités sur [MATHFJIB](#).