

COMMENT ECRIRE UNE LETTRE DE PROTESTATION (letter of complaint)

It is crucial for a formal letter to have a clearly structured content and a neat, well-presented appearance. It is important to always use polite and formal language, even if you are making a complaint.

In a nutshell: The Compulsory Elements

1. Personal address top left (“expediteur”)
2. Address of destinee (“estinataire”) below and to the right
3. **Town, city + date:** **Paris, le 18 novembre 2008**
4. Formal opening /greeting(=”formule d’appel”): **Madame, Monsieur,**
5. Sum up the situation and give the purpose of the letter in the first paragraph
6. Connectors
7. Use of “vous” (= polite form)
8. Conclusion+ SUGGESTION: what you would like to the person to do
9. Formal close : ***Dans l’attente de votre réponse, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l’expression de mes sentiments respectueux***
10. Signature (first name + surname)

1. How to start the letter...

You must state the purpose of the letter in the first paragraph.

Here are a few suggestions:

- a) *Dans votre dernier magazine paru le 15 octobre dernier, vous avez affirmé que les jeunes ne savent plus s’engager à notre époque. Cette prise de position m’a beaucoup étonné(e)/ choqué(e)/ surpris(e)/ révolté(e) puisque j’estime que votre point de vue est bien loin de présenter la réalité.*
- b) *Je vous écris **afin de** vous faire part de mon indignation concernant votre article paru dans Le Monde du 15 octobre.*
- c) *Je vous écris **pour** vous faire part de mon profond mécontentement concernant notre voyage d’une semaine à Istanbul organisé par votre agence. Notre voyage ne correspondait en rien aux conditions promises dans votre brochure.*
- d) *Je me permets de vous écrire pour vous signifier mon opposition face à la décision de construction d’un aéroport près de notre petite ville de Nogaro.*

2. How to conclude:

In the last paragraph, sum up your arguments and once again the purpose of your letter:

C’est donc pour ces raisons que nous vous demandons, Monsieur, de revenir sur votre décision et de reconsidérer l’emplacement prévu pour la construction de ce nouvel aéroport.

3. Don’t forget the concluding “formule de politesse”!

En vous remerciant de votre attention, je vous prie de croire, Monsieur, en l’assurance de mes sentiments respectueux.

Pierre Lesage
Collège Saint-Exupéry
25, avenue Joffre

92500 Gennevilliers

Monsieur le président
Conseil Général des Hauts-de-Seine
2-16 Boulevard Germain Soufflot

92000 Nanterre

Gennevilliers, le 8 janvier 2004

Monsieur le Président,

J'ai appris en lisant un article du journal *Le Parisien* paru le 10 décembre que le Conseil Général 92 a décidé de mettre en place un système de vidéosurveillance autour des 90 collèges publics du département. Ce système « anti-intrusion » fonctionnera aux abords des établissements scolaires 24 heures sur 24 et sera relié aussi à la Police. Cette décision m'inquiète énormément pour plusieurs raisons.

En premier lieu, je conteste son efficacité. En effet, les récentes études ont démontré l'inutilité de la vidéosurveillance. Par exemple Eric Heilmann et Marie-Noëlle Mornet, écrivent, dans leur étude pour l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure : « l'aide apportée par les caméras à l'identification et à l'arrestation de suspects est négligeable. » (Le Monde du 18 décembre 2003).

De plus, **ne pensez-vous pas que** les 11 millions d'euros prévus pour la vidéosurveillance des 90 collèges du département pourraient être utilisés pour des dépenses qui bénéficieraient réellement à nos élèves telles que l'achat des livres en double, l'organisation d'heures de soutien individualisées ou encore d'activités culturelles et de voyages..

D'une manière plus fondamentale, **je considère que** si vous estimez que la violence est un grave problème, votre approche « tout sécuritaire » ne constitue pas une réponse efficace ou adaptée. En effet, les habitants de la cité où je travaille subissent de plein fouet, le chômage, la précarité, les « petits boulots jetables ». Ils souffrent du racisme et de la xénophobie. C'est la raison pour laquelle, étant donné les conditions de vie extrêmement difficiles qu'ils connaissent, **il est essentiel que** l'école puisse rester ouverte pour eux. **Il ne faut surtout pas qu'elle** apparaisse comme une prison avec des caméras, et pourquoi pas bientôt, avec ses barbelés et miradors?

Qui plus est, Monsieur le Président, **j'estime que** mon travail consiste à transmettre des connaissances, à ouvrir les esprits de nos élèves sur la vie, sur la société, à les former à devenir des citoyens engagés et responsables. Or, vos mesures vont dans le sens contraire. Par ailleurs, **ne pensez-vous pas que** dans un collège barricadé et transformé en ghetto, mon rôle risque de ressembler à celui d'un gardien de prison ou d'un policier? Cela risquerait d'aggraver encore les difficultés déjà grandes que connaît notre équipe de professeurs.

Par conséquent, je vous demande donc, Monsieur le Président, de bien vouloir annuler votre décision de vidéosurveillance de notre collège et consacrer ces 122.000 euros à des dépenses dont mes élèves profiteraient réellement.

En vous remerciant de votre attention, je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expressions de mes salutations distinguées.

Pierre Lesage,

directeur du Collège de Saint-Exupéry.

Lisez la lettre de protestation ci-dessus et faites les activités suivantes:

1. Soulignez les connecteurs utilisés dans la lettre.
2. Soulignez les expressions qui permettent à l'expéditeur de s'adresser directement au destinataire.
3. Complétez cette grille en notant les idées utilisées par la personne qui a écrit cette lettre:

<i>Introduction (situation + but de la lettre)</i>	
<i>Premier argument Illustration</i>	
<i>Deuxième argument Illustration</i>	
<i>Troisième argument Illustration</i>	
<i>Quatrième argument Illustration</i>	
<i>Conclusion + suggestion</i>	