LE SUJET DE LA SEMAINE · SEMAINE DU 17 JUILLET 2026

Écrire un courriel pour signaler un retard de livraison

Expression écrite, Tâche 1 (message fonctionnel) — 15 minutes, 60 à 120 mots attendus.

Le sujet

Vous avez commandé un article en ligne il y a dix jours et il n'est toujours pas arrivé, alors que la livraison était annoncée sous 5 jours. Écrivez un courriel au service client pour signaler ce retard et demander des explications.

La réponse modèle, annotée

Niveau B1 — 86 mots

Objet : Retard de livraison — commande n°48213

Bonjour,

Je vous contacte au sujet de ma commande n°48213, passée le 28 juin dernier. La livraison était annoncée sous 5 jours ouvrés, mais je n'ai toujours rien reçu à ce jour, soit dix jours plus tard.

Pourriez-vous m'indiquer où en est mon colis et la raison de ce retard ? J'aimerais également savoir si une nouvelle date de livraison peut m'être confirmée rapidement.

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

[Pragmatique] « Objet : Retard de livraison — commande n°48213 »
Objet de courriel clair et informatif, qui permet d'identifier immédiatement le sujet.

[Linguistique] « Je vous contacte au sujet de ma commande n°48213, passée le 28 juin dernier. »
Ouverture qui identifie précisément la commande (numéro, date) — détails concrets essentiels.

[Linguistique] « La livraison était annoncée sous 5 jours ouvrés, mais je n'ai toujours rien reçu à ce jour, soit dix jours plus tard. »
Contraste explicite entre l'attendu et le constaté, avec une négation renforcée ("rien").

[Pragmatique] « Pourriez-vous m'indiquer où en est mon colis et la raison de ce retard ? »
Conditionnel de politesse pour une double demande (statut + explication).

[Socioculturelle] « je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées. »
Formule de politesse standard en français administratif.

Expressions clés

[Pragmatique] je vous contacte au sujet de… · [Pragmatique] pourriez-vous m'indiquer… · [Socioculturelle] je vous prie d'agréer… mes salutations distinguées

Conseils et pièges à éviter

• Indiquez toujours un numéro de commande ou une référence précise : un message fonctionnel sans élément identifiable perd des points en pragmatique.

• Restez dans les limites de longueur (60 à 120 mots pour la Tâche 1) : un message trop long dilue l'information utile.

• Utilisez une formule de politesse finale adaptée au registre professionnel, même pour une réclamation.

Envie de t'entraîner sur des dizaines d'autres sujets ?

Commence gratuitement sur tcfskool.com