

## FICHE-ACTIVITÉS 5B

# RAPPEL D'ÉCHÉANCE OU MISE EN DEMEURE

### TÂCHE 5

Faire le suivi auprès des clients et des fournisseurs

### SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

- **Compréhension écrite :**
  - ✓ Comprendre des documents administratifs (niveaux 5-6)
- **Production écrite :**
  - ✓ Expliquer les étapes de réclamation d'un impayé (niveaux 5-6)
  - ✓ Rédiger une lettre de mise en demeure (niveau 7)

### SUPPORTS ÉCRITS



**Types des supports :** État de compte et lettres administratives

**Titres :** 1) Facture 2) Signalement d'un compte en souffrance

3) Recouvrement d'une facture 4) Mise en demeure

**Sources :** [La Banque de dépannage linguistique](#) de l'Office québécois de la langue française et Le Français au bureau



Ce compte est en souffrance

Merci de l'acquitter

## ANTICIPATION

### ACTIVITÉ 1 : INDICES CONTEXTUELS

Observez les documents à la section « Supports de la fiche ».

- a) De quels types de documents s'agit-il ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- b) Que signifie la mention « recommandé » sur les trois derniers documents ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- c) Pourquoi, selon vous, une entreprise se donne-t-elle la peine d'envoyer trois lettres sur le même sujet ?

## COMPRÉHENSION GLOBALE

### ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

Parcourez rapidement la facture et les trois lettres.

- a) Quels éléments du tableau ci-dessous apparaissent dans la facture ? Cochez (✓) la ou les bonnes réponses.

|                                                   |                                               |                                                |                                                  |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Montant de la facture<br><input type="checkbox"/> | Montant de la TPS<br><input type="checkbox"/> | Date de livraison<br><input type="checkbox"/>  | Numéro de la facture<br><input type="checkbox"/> |
| Quantité des produits<br><input type="checkbox"/> | Montant de la TVQ<br><input type="checkbox"/> | Date de la facture<br><input type="checkbox"/> | Poids du produit<br><input type="checkbox"/>     |

- b) Remplissez le tableau pour la première lettre, puis notez ce qui a changé dans la deuxième lettre.

| Sections                    | Lettre 1 | Lettre 2 |
|-----------------------------|----------|----------|
| Lieu                        |          | Idem*    |
| Date                        |          |          |
| Expéditeur                  |          |          |
| Coordonnées de l'expéditeur |          |          |
| Destinataire                |          |          |
| Coordonnées du destinataire |          |          |
| Motif du document           |          |          |
| Numéro de référence         |          |          |

\*Idem est un mot latin qui signifie « le même ». On l'utilise ici pour indiquer que le lieu est le même dans la première et la deuxième lettre.

c) Identifiez le sujet principal de ces documents. Cochez (✓) la bonne réponse.

- ☐ La fidélité de Mme Marie-France Leblanc à la compagnie Fourniture de bureau CAL inc.
- ☐ Une facture impayée d'Entreprise Leblanc enr. pour le compte de Fourniture de bureau CAL inc.
- ☐ Une nouvelle entente de paiement entre Entreprise Leblanc enr. et Fourniture de bureau CAL inc.
- ☐ Aucune de ces réponses.

## ÉLÉMENTS LANGAGIERS

### ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Cochez (✓) la fonction de chaque énoncé.

| Énoncés                                                | Saluer le client         | Rappeler des faits au client | Demander quelque chose   |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Madame Leblanc                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| Veuillez acquitter la totalité de cette facture        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| Nous vous rappelons donc                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| Veuillez ne pas tenir compte de la présente            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| Nous vous avons déjà fait parvenir un avis             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| Nous vous demandons de nous faire parvenir la somme de | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |

3.2 Relevez toutes les formules qui, dans les trois lettres, expriment la réalisation d'un paiement.

3.3 Associez les mots et les expressions à leur signification.

| Expression |                           |  | Synonyme |                                 |
|------------|---------------------------|--|----------|---------------------------------|
| 1.         | indépendant de sa volonté |  | A        | poursuivre en justice           |
| 2.         | diligence                 |  | B        | qui relève de facteurs externes |
| 3.         | recouvrement              |  | C        | rapidité                        |
| 4.         | engager une procédure     |  | D        | ainsi                           |
| 5.         | dans les circonstances    |  | E        | récupération                    |

3.4 Dites si les expressions de temps du tableau indiquent un moment passé ou futur. Cochez (✓) la bonne case.

| Expressions de temps                                         | Passé                    | Futur                    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| depuis maintenant plus d'un mois                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| dès que possible                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si vous nous avez déjà fait parvenir votre paiement [...]    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d'ici le 14 octobre                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nous vous avons déjà fait parvenir un avis le...             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si nous ne recevons pas de vos nouvelles d'ici cette date... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

a) Observez les verbes conjugués dans les énoncés et cochez (✓) la bonne case.

| Énoncés                                                                       | Conditionnel<br>passé    | Conditionnel<br>présent  |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| [...] des modalités de paiement qui vous conviendraient.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| [...] des modalités de paiement qui vous auraient convenu [...].              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nous vous serions obligés de nous faire parvenir la somme.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| [...], nous nous verrions contraints d'engager la procédure nécessaire [...]. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

b) Conjuguez le verbe au conditionnel passé et présent.

|    | Verbes à conjuguer                  | Conditionnel passé | Conditionnel présent |
|----|-------------------------------------|--------------------|----------------------|
| 1. | Payer des frais de recouvrement     | L'entreprise...    | L'entreprise...      |
| 2. | Engager une procédure               | Nous...            | Nous...              |
| 3. | Acquitter des frais supplémentaires | Vous...            | Vous...              |
| 4. | Entrainer de graves conséquences    | Cela...            | Cela...              |

Pour en savoir plus

Faites une recherche en ligne sur la conjugaison et l'utilisation du conditionnel passé et du conditionnel présent.



## COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

Relisez attentivement les documents et répondez oralement aux questions.

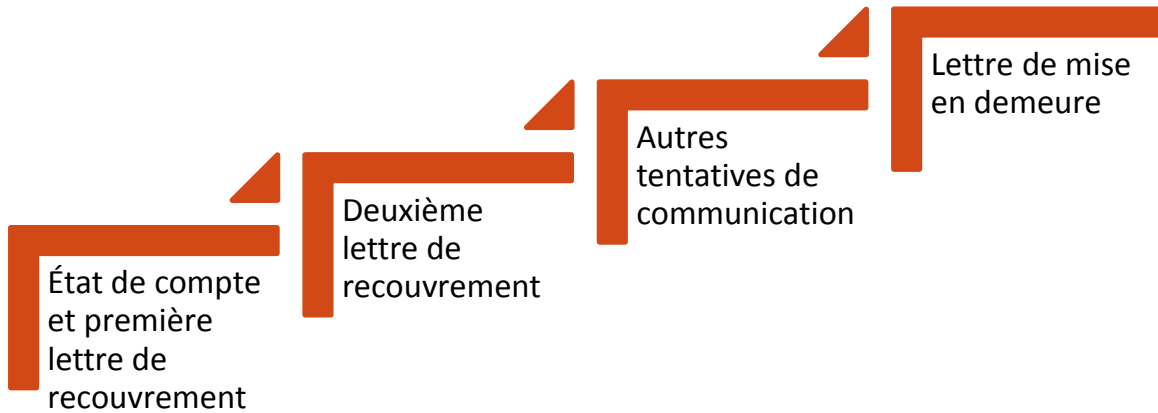
### ACTIVITÉ 5 : COMMENT RECEVOIR SON ARGENT

- a) Quand Mme Leblanc aurait-elle dû payer la facture ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- b) Qu'est-ce qui nous permet de savoir que l'entreprise Fourniture de bureau CAL inc. est enregistrée à la TPS et à la TVQ ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- c) À quoi s'expose Mme Leblanc en tardant à payer sa facture ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- d) Dans le document intitulé « Mise en demeure », qui est l'expéditeur ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- e) À la suite de la mise en demeure, de quel délai Mme Leblanc dispose-t-elle pour régler sa dette ?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- f) D'après cette lettre, mentionnez les conséquences en cas de non-paiement.

## PRODUCTION ÉCRITE

### ACTIVITÉ 6 : RÉSUMÉ

On a confié à un de vos collègues techniciens en comptabilité la tâche de suivre les comptes en souffrance. Il vous demande comment procéder. Préparez un guide présentant les différentes étapes du processus, en suivant le diagramme.



Guide :

## ACTIVITÉ 7 : RÉDIGER UNE LETTRE DE RECOUVREMENT

Votre client, Entreprise MICAL enr., n'a pas réglé la facture n° 4506MI qui aurait dû être acquittée il y a déjà deux mois. Après lui avoir envoyé une lettre de rappel, accompagnée de la facture, vous décidez de lui envoyer une lettre de recouvrement.

a) Remplissez la lettre de recouvrement ci-dessous avec les éléments du tableau.

|                             |                                                                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lieu                        | Montréal                                                                                                     |
| Date                        | 20 août 20XX                                                                                                 |
| Expéditeur                  | Vous, technicien ou technicienne comptable                                                                   |
| Coordonnées de l'expéditeur | Fourniture de bureau CAL inc.<br>1232, avenue Lafleur, Montréal (Québec) H4F 5H6<br>Téléphone : 514-555-5555 |
| Destinataire                | M. Louis-Marie Lenoir                                                                                        |
| Coordonnées du destinataire | Entreprise MICAL enr.<br>134, rue du Fauteux, Laval (Québec) J4H 3Z6                                         |
| Motif du document           | Lettre de recouvrement                                                                                       |
| Numéro de référence         | 4506MI                                                                                                       |
| Montant                     | 557, 58 \$                                                                                                   |
| Premier avis                | 21 juin                                                                                                      |

### RECOMMANDÉ

À l'attention de

N/Réf. :

Objet :

b) Remplacez les énoncés du tableau dans la lettre.

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| nous serons obligés d'engager la procédure nécessaire                               |
| nous vous prions de nous envoyer la somme de 557,58 \$ d'ici le 31 août 20XX        |
| vous devez à notre entreprise la somme de                                           |
| sur votre coopération dans l'acquittement de votre dette                            |
| malgré le délai de deux mois que nous vous avons accordé pour acquitter cette somme |
| tous les frais encourus durant cette procédure                                      |
| communiquer des modalités de paiement qui vous auraient convenu                     |

Monsieur,

Selon votre état de compte, \_\_\_\_\_  
557, 58 \$ pour l'année 20XX. Nous vous avons déjà fait parvenir un avis à ce sujet en date  
du 21 juin 20XX. \_\_\_\_\_ ou  
pour nous \_\_\_\_\_, nous  
n'avons reçu aucune explication de votre part ni aucun paiement.

\_\_\_\_\_. Si nous ne  
recevons pas de vos nouvelles d'ici cette date,  
\_\_\_\_\_ au recouvrement  
de cette créance. Nous devons également vous signaler qu'il vous reviendrait alors  
d'acquitter \_\_\_\_\_.

Nous espérons pouvoir compter \_\_\_\_\_  
et nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

[Vous],  
Technicien (ne) comptable

## ACTIVITÉ 8 : RÉDIGER UNE LETTRE DE MISE EN DEMEURE

Malgré votre lettre de recouvrement, votre client n'a pas acquitté la facture. Votre supérieur vous demande donc de rédiger une lettre de mise en demeure qu'il signera avant de l'envoyer au client. Inspirez-vous du modèle proposé (quatrième support de la fiche) pour compléter la lettre ci-dessous.

RECOMMANDÉ

Montréal, le 1<sup>er</sup> novembre 20XX

Monsieur Louis-Marie Lenoir  
Entreprise MICAL enr.  
134, rue du Fauteux  
Laval (Québec) J4H 3Z6

**Objet : Mise en demeure**

Monsieur,

Rappel des faits

Conséquences, objet de la lettre et échéance

Je vous prie de vouloir bien agir en conséquence et de recevoir, Monsieur,  
mes salutations distinguées.

Directeur financier

## POUR VOUS CORRIGER

Consultez la **Fiche-corrigé 5B**. Vous y trouverez des suggestions de réponses aux questions des activités.

## POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 5B**.

Faites d'autres activités de compréhension et de production écrite en choisissant vous-même un ou plusieurs supports écrits traitant un sujet semblable. Vous pouvez faire une recherche en ligne à cet effet. Mots clés suggérés : compte en souffrance, recouvrement, mise en demeure, etc.

## DE L'ÉCRIT À L'ORAL

Téléchargez la **Fiche-activités 5A** et faites les activités proposées.

Ces activités, à partir d'une capsule vidéo, vous fourniront des informations supplémentaires sur la procédure de recouvrement.

## PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- **Fiche-activités A**
- **Fiche-activités B**