

FICHE-ACTIVITÉS 5A

SUIVI DES COMPTES CLIENTS

TÂCHE 5

Faire le suivi auprès des clients et des fournisseurs

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

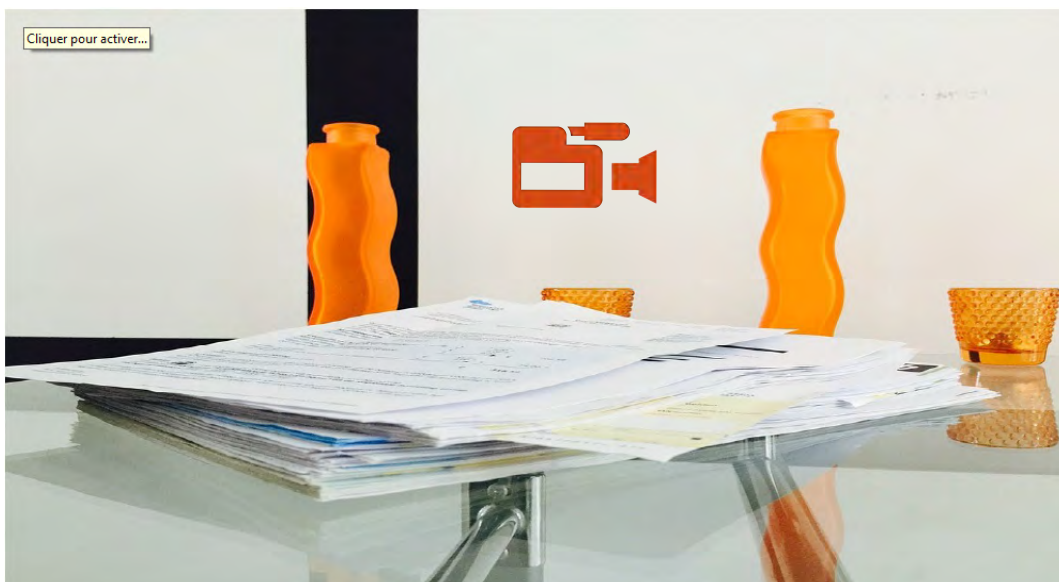
- **Compréhension orale :**
 - ✓ Comprendre le processus de traitement des comptes en souffrance (niveau 5)
- **Production orale :**
 - ✓ Résumer les étapes d'une démarche administrative (niveau 5)
 - ✓ Interagir au téléphone avec un client sur son compte en souffrance (niveau 5)

SUPPORT ORAL

Type du support : Capsule audio

Titre : « Les comptes clients » (6 min 19 s)

Source : [Cégep André-Laurendeau](#)



ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : MISE EN CONTEXTE

- a) Observez le document **en pièce jointe**. De quel type de document s'agit-il ?
- b) À votre avis, que signifie une facture « en souffrance » ?

COMPRÉHENSION GLOBALE

Écoutez le document audio une première fois.



ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

- a) À qui s'adresse cet enregistrement ?
- b) Quel est le thème principal de ce document ? Cochez (✓) la bonne réponse.
- Comment payer des fournisseurs.
 - Comment régler ses dettes.
 - Comment réclamer un paiement auprès d'un client.
 - Aucune de ces réponses.
- c) Mettez dans l'ordre les différentes étapes du processus expliqué dans l'enregistrement :

A	Appeler directement le client
B	Dresser une liste des comptes clients dans l'ordre de la date de paiement prévu
C	Négocier un paiement rapide
D	Envoyer une mise en demeure
E	Envoyer un état de compte au client avec la mention <i>en souffrance</i>
F	Exiger un paiement partiel immédiat
G	Porter l'action en justice
H	Faire appel à une agence de recouvrement
I	Envoyer une lettre plus insistante réclamant la somme due

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Donnez le sens des mots et expressions du tableau.

Mots et expressions	Signification
Être aux prises avec	
La minute que	
Ainsi de suite	
Significatif	
Avoir plus de poids	

3.2 a) Associez les verbes à leurs deux synonymes :

Verbes	Synonymes
Récupérer	A Inciter, entraîner
Recouvrer	B Commencer, débiter
Négocier	C Retrouver, reprendre
Entamer	D Recevoir, encaisser
Dépasser	E Débattre, marchander
Provoquer	F Excéder, déborder

b) Remplacez les verbes de la colonne de gauche dans les énoncés. Conjuguez les verbes au présent de l'indicatif si nécessaire.

1. Donc, on va regarder les étapes à suivre pour _____ notre argent.
2. Qu'est-ce qui arrive si le client _____ cette première période-là?
3. Voyez, c'est très délicat, on ne _____ rien, on veut notre argent.
4. Bien, normalement, c'est là que je prends l'occasion pour _____ une nouvelle entente de paiement, comme telle.
5. C'est que je vais faire soit affaire avec une agence de recouvrement ou que je vais _____ une poursuite judiciaire.
6. Donc, dans cette capsule, nous avons vu une certaine forme de procédé pour aller _____ nos comptes clients.

3.3 Identifiez l'intrus dans chacune des listes. Cochez (✓) la bonne réponse et justifiez votre choix.

Liste 1 :

☐ Chronologie ☐ Période ☐ Phénomène ☐ Retard

Justification :

Liste 2 :

☐ Délicat ☐ Incisif ☐ Menaçant ☐ Sévère

Justification :

Liste 3 :

☐ Couter ☐ Payer ☐ Recouvrer ☐ Régler

Justification :

ACTIVITÉ4 : GRAMMAIRE

4.1 a) Observez la place des pronoms compléments en caractères gras.

- Si j'ai un compte client, c'est parce que je **lui** ai donné du temps pour me payer.
- Le client ne **m'**a toujours pas envoyé de chèque.
- Si le client **vous** dit...
- On va **lui** envoyer un état de compte.
- On peut faire appel à une agence de recouvrement qui se chargera de **les** récupérer.

Note :

Le pronom complément se place devant le verbe dont il est le complément. Très souvent, on place le pronom complément devant le verbe à l'infinitif.

b) Remettez les énoncés suivants dans l'ordre en plaçant correctement le pronom complément.

1. souffrance. / compte / le / semaine / chèque / envoyer / vais / payer / pour / un / lui / Je / en / cette

2. lui / car / devez / délicatement / voulez / paiement. / Vous/ parler / recevoir/vous / votre

3. envoyé / demeure/ mise / lettre/ avons / une / Nous/ leur / de/ en / avocat. / par / signée / notre

4. plus / délai / facture. / payer / sa / un / donne/ lui / Elle/ long / pour

5. Le / suivante. / dû / montant / la / semaine / verserait / client / il / dit / a / qu'/ lui / le

4.2 Observez les mots de négation « ne » et « pas », « plus », « pas encore », dans les exemples.

- Je **ne** lui envoie **pas** de chèque.
- Je **ne** lui ai **pas encore** confirmé le paiement.
- Je **ne** vais **plus** lui parler de sa dette.
- Il **ne** peut **pas** l'envoyer.

Transformez les phrases à la forme négative.

a) Je lui ai donné du temps pour payer.

b) Le client m'a déjà parlé de ses problèmes.

c) Le comptable lui a encore téléphoné.

d) On va toujours lui envoyer un état de compte.

e) On veut l'envoyer par courrier régulier.

Pour en savoir plus

Pour en apprendre davantage sur la négation, cherchez en ligne des capsules ou des fiches explicatives.

4.3 Transformez les phrases du discours direct au discours indirect.

Discours direct	Discours indirect
Vous lui dites : « Je suis déjà entré deux fois en communication avec vous. Je vous ai envoyé un état de compte ».	
Vous lui demandez : « Y a-t-il un problème ? »	
Le client vous dit : « Je m'excuse, je n'ai pas eu le temps. Je vous envoie votre chèque instantanément ».	
D'autres clients disent : « J'ai des problèmes financiers. »	
Tu lui mentionnes : « Je vous ai appelé à trois reprises et vous n'avez toujours pas répondu à mon appel. »	
Je vais lui dire : « J'attends votre chèque. »	

Pour en savoir plus

Pour tout savoir sur le discours rapporté (ou le discours indirect), cherchez en ligne des capsules et des fiches explicatives ainsi que des exercices d'application.

ACTIVITÉ 5 : MARQUE DE L'ORALITÉ

Écoutez les énoncés et dites ce qui est typique de la langue orale :

- a) « Le client m'a toujours pas envoyé de chèque. J'ai pas de chèque. » 
- b) « Mais au moins, je perds pas tout et ils sont capables de me récupérer une certaine somme d'argent. Ou si je veux pas faire affaire avec une agence de recouvrement, je vais le poursuivre. » 

ACTIVITÉ 6 : PHONÉTIQUE

Les phrases suivantes sont extraites de la capsule. Enregistrez-vous en les lisant à voix haute. Réécoutez le document sonore pour corriger votre prononciation.

« Je suis content de vous compter parmi mes clients. On s'est aperçu que votre compte était en retard de plus de trente (30) jours, on aimerait récupérer la somme d'argent. » 

« Je suis déjà entré deux fois en communication avec vous. Je vous ai envoyé un état de compte avec "en souffrance". Je vous ai envoyé une lettre et j'ai toujours pas de réponse de votre part. Y a-t-il un problème ? » 

« Je vous ai appelé à trois (3) reprises, vous avez toujours pas répondu à mon appel. Maintenant, je vous dis de me payer. » 

« Pendant une période de dix (10), quinze (15) prochains jours, j'attends votre chèque. » 

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 7 : RÉCLAMER SON ARGENT



- a) Quand le client est-il considéré comme en retard dans son paiement ?
- b) Comment justifie-t-on la période de 30 jours retenue comme délai de paiement aux clients ?

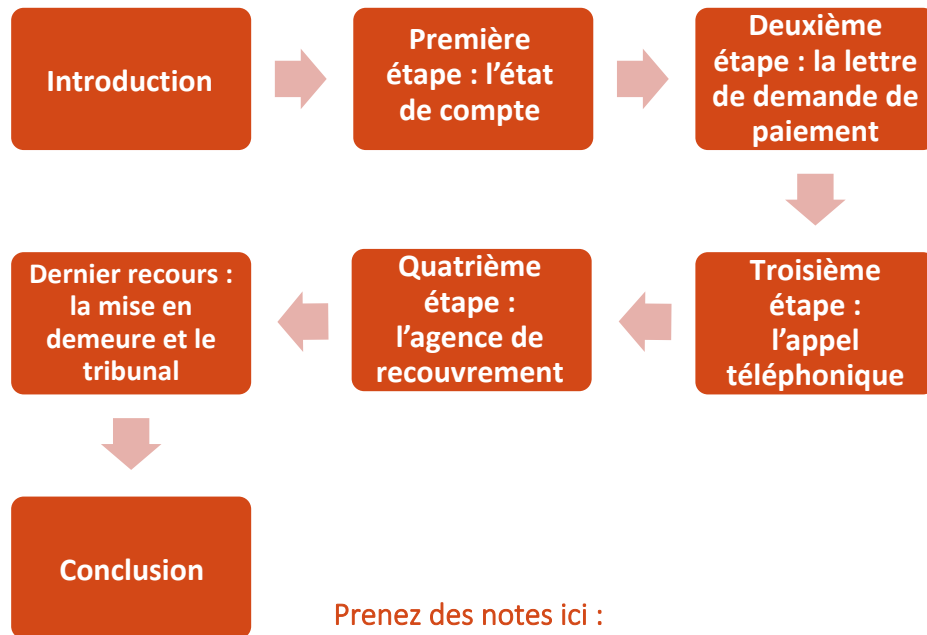
- c) Dites si les énoncés sont vrais ou faux. Si l'énoncé est faux, indiquez quel serait l'énoncé correct.

Énoncés		Vrai	Faux
1	Il faut se montrer très ferme au moment de l'envoi de l'état de compte au client.	☐	☐
2	On doit attendre une semaine après l'envoi de la lettre de réclamation avant d'appeler le client.	☐	☐
3	On peut négocier de nouvelles modalités de paiement si le client a des difficultés financières.	☐	☐
4	Après avoir négocié avec votre client au téléphone, vous devez consulter un avocat.	☐	☐
5	Utiliser les services d'une agence de recouvrement entraîne la perte d'un pourcentage de la somme réclamée.	☐	☐
6	Une lettre de mise en demeure n'est pas nécessaire pour régler ce type de litige devant les tribunaux.	☐	☐
7	Une lettre de mise en demeure que l'on signe soi-même reçoit la même considération que celle signée par un cabinet d'avocats.	☐	☐

- d) Comment résume-t-on l'attitude à avoir dans une démarche de recouvrement ?



Résumez oralement tout ce que vous avez appris sur le processus à suivre pour recouvrer des sommes dues. Pour ce faire, reportez-vous au diagramme.



ACTIVITÉ 9 : CONVERSATION AVEC UN CLIENT

Un de vos clients a plusieurs semaines de retard dans son paiement. Après lui avoir envoyé l'état de compte en souffrance et la lettre, vous avez décidé de lui téléphoner. En suivant le canevas de conversation proposé, imaginez vos répliques afin de récupérer votre argent.

RECOMMANDÉ

Laval, le 7 septembre 20XX

Madame Marie-France Leblanc
Entreprise Leblanc enr.
134, rue du Fauteux
Laval (Québec) J4H 3Z6

Notre référence : Facture n° 003456

Objet : Signalement d'un compte en souffrance

Madame,

Nous sommes fiers de vous compter parmi nos bons clients. Il se peut que votre retard à acquitter la somme de 224,77 \$ qui est due depuis maintenant deux mois soit indépendant de votre volonté.

Nous vous demandons donc de bien vouloir effectuer ce paiement dès que possible ainsi que les frais d'intérêts de 3,37 \$. Vous trouverez ci-joint une copie de votre facture à titre de référence.

Comptant sur votre diligence habituelle, nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

Mireille Dupuis,
Technicienne comptable

P.-S. – Si vous nous avez déjà fait parvenir votre paiement, veuillez ne pas tenir compte de la présente lettre.

p. j. Copie de facture

Adapté de : [Le Français au bureau](#), septième édition, p. 622.

CANEVAS DE CONVERSATION	
Saluer	
Vous	
La cliente	Oui, bonjour Madame, ça va bien merci. Et vous ?
Expliquer les raisons de l'appel	
Vous	
La cliente	Oui, je sais, j'ai bien reçu les documents. Je suis vraiment désolée pour ce retard. Nous avons changé de logiciel comptable et la migration a causé quelques erreurs.
Montrer de la compréhension	
Vous	
La cliente	En plus, nous avons engagé un nouveau comptable et il a pris un peu de retard.
Demander le paiement immédiat	
Vous	
La cliente	Bien sûr, je pourrais vous envoyer un chèque au début de la semaine prochaine.
Accepter le paiement	
Vous	
La cliente	Vous pouvez compter sur moi.
Proposer une nouvelle entente de paiement	
Vous	
La cliente	Oui, ça nous aiderait beaucoup, merci de votre compréhension.
Commenter positivement la conversation	
Vous	
La cliente	Moi aussi. Alors je vous envoie le paiement en début de semaine prochaine.
Saluer	
Vous	
La cliente	Merci, à vous aussi.

POUR VOUS CORRIGER

Consultez la **Fiche-corrigé 5A**. Vous y trouverez :

- Des suggestions de réponses aux questions des activités;
- La transcription complète de la vidéo. Prenez le temps de lire la transcription tout en écoutant le document vidéo. Ceci vous permettra de mieux intégrer les nouvelles notions vues.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 5A**.

À partir d'autres supports audio ou vidéo de votre choix, faites les activités de compréhension et de production orale proposées dans la fiche-canevas 5A. À cet effet, vous pouvez faire une recherche en ligne. Mots-clés suggérés : compte en souffrance, réclamation, mise en demeure, agence de recouvrement, etc.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

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

Ces activités, à partir de plusieurs supports écrits, vous en apprendront plus sur la mise en demeure.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

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

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