

Période estivale : les cabinets s'organisent (2°)

13/07/2016

[A-](#) [A+](#)



Comment les experts-comptables assurent-ils la continuité du service clients pendant l'été, qui plus est lorsqu'ils travaillent en solo ? Voici le second volet de notre mini-série sur l'activité des cabinets en juillet-août.

Il y a urgence et urgence. C'est la règle d'or des experts-comptables libéraux qui, tout au long de l'année, parent au plus pressé. "Je suis disponible le soir, le week-end, par e-mail, téléphone mobile, bref, joignable en permanence, témoigne Nicolas Serapione, expert-comptable basé à Montbonnot-Saint-Martin, dans l'Isère. Aussi, lorsque vient l'été, je fais la part des choses entre les priorités absolues et celles qui sont relatives. Un accident du travail chez un client est une urgence, puisqu'il faut faire une déclaration et qu'il y a un formalisme à suivre. En revanche, une présentation de bilan n'est pas une urgence, de même, une déclaration de TVA peut se faire de façon anticipée en juillet pour août". Nicolas Serapione constate un ralentissement de l'activité chez ses clients en août, ce qui lui permet de prendre ses congés, non sans avoir averti auparavant : "Je fais un courrier d'informations début juillet, puis je renvoie un e-mail dix jours avant de partir en vacances pour vérifier s'il n'y a pas de points particuliers chez les uns et les autres". Grâce à ses outils accessibles sur le cloud, cet expert-comptable peut se connecter à ses dossiers quel que soit le lieu où il se trouve, ce qui est aussi un avantage pour les clients en cas d'urgence.

Répondre aux questions

Carine Saint-Léger, qui travaille en libéral à Marzens, dans le Tarn, a quant à elle choisi de partir en vacances en décalé : "Je ne prends pas de congés en juillet-août, c'est l'avantage du travail à son compte. Je suis partie en juin, et je suis disponible pour mes clients tout l'été". Bien que l'activité économique tourne au ralenti, Carine Saint-Léger continue d'être sollicitée en août : "Les clients appellent lorsqu'ils reçoivent, par exemple, un courrier des impôts ou de l'Urssaf qui les inquiète. Autre possibilité : je reçois des appels des centres de gestion agréés qui me posent des questions sur certains dossiers clients. Finalement, l'activité ne s'arrête jamais complètement". Pour cette professionnelle, le mois de juillet est propice à une vaste tournée des clients, qui l'amène jusqu'en région parisienne où elle exerçait auparavant. "C'est l'occasion de récupérer les pièces des six premiers mois de l'année et de faire un point avec eux sur la rentrée". Les visites clients permettent également de voir l'état des investissements (nouvelles machines, par exemple) de parler de sujets liés au dirigeant comme la mise en place d'un contrat de prévoyance, etc. Thierry Pouyet, expert-comptable associé du cabinet Exco à Clermont-Ferrand (70 salariés) constate pour sa part : "Si la majeure partie des sociétés débrayent au mois d'août, il y a également des entreprises qui ne peuvent envisager de fermeture, ou d'autres qui rattrapent en été la production qu'elles n'ont pas effectuée en mai, du fait des ponts. Pour ces clients comme pour les autres, il est bon de pouvoir assurer une permanence afin de répondre à leurs sollicitations. Nous exerçons un métier de prestataire de services et les clients sont en droit d'attendre toujours un interlocuteur disponible". Ce cabinet Exco, qui fermait jusqu'ici pendant 3 semaines en août, a donc entamé une réflexion autour d'une nouvelle organisation estivale.

Discernement nécessaire

Classiquement, les cabinets qui ferment leurs portes le font entre la seconde et la troisième semaine d'août. Avec un impératif : avoir terminé toutes les payes suffisamment tôt pour que le client soit tranquille. Dans la gestion de la période estivale, les cabinets entretiennent donc leur relation clients en anticipant, en prévenant de leur absence, voire en restant disponibles par e-mail ou via du personnel d'astreinte, notamment dans le domaine social. Un équilibre subtil entre la notion de service et une nécessaire «éducation» du client à solliciter son prestataire avec discernement.

Lire aussi [Période estivale : les cabinets s'organisent \(1°\)](#)

Olga Stancevic
Ecrit par
Olga Stancevic