



Les congés d'été : un test de solidité pour l'entreprise

Toutes les entreprises ne ferment pas leurs portes pendant les congés d'été. Elles sont même une minorité parmi les PME, à ne pas répondre à leurs clients durant 3 ou 4 semaines.

Laisser ouverte son entreprise durant l'été nécessite plusieurs conditions pour réussir son opération. En effet, les clients qui la sollicitent ne doivent pas s'apercevoir d'une baisse de qualité dans la prestation.

Trois conditions sont indispensables.

1) Doublure des postes

Durant l'année, chaque poste doit être couvert par un remplaçant. Ce dernier est utile durant l'absence du titulaire. Pour que cela se passe bien, ce remplacement doit s'effectuer plusieurs fois durant l'année afin que le remplaçant connaisse parfaitement les méandres du poste.

2) Transmission des dossiers

Quel que soit le poste, il y a des dossiers ou cas en attente de documents, réception d'informations, démarches à effectuer à une certaine date etc. Le « titulaire » doit informer avec sincérité son remplaçant, sans rien « oublier ».

3) Une confiance entre membres du personnel

C'est vrai : on n'aime pas trop transmettre ses dossiers. Si l'on n'a pas confiance envers son remplaçant, alors on va s'arranger pour ne pas lui donner tous les détails nécessaires à la bonne réalisation du travail. Ainsi, des erreurs sont commises à la grande satisfaction du titulaire du poste qui voulait ainsi démontrer sa capacité irremplaçable à traiter tous les dossiers ! De surcroît, le remplaçant peut découvrir un traitement déficient d'un dossier. A la suite d'un appel d'un client, l'on s'aperçoit alors que le titulaire commettait des erreurs, parfois graves... Le remplaçant peut ainsi montrer à la Direction qu'il est plus apte à occuper le poste...

Dans les entreprises, à l'ambiance malveillante, beaucoup de retours de vacances se font dans l'appéhension. On peut retrouver une situation changée : un remplaçant qui a pris de l'assurance, une direction moins indulgente... La période d'été pour les entreprises qui restent ouvertes en organisant une permanence prennent donc le risque de dysfonctionnements qui mécontentent les clients. Ces derniers n'ont pas à subir une mauvaise préparation de ces décisions de laisser l'entreprise ouverte ! Cette période est donc un test de solidité de l'entreprise !

Par Jean-Pierre LEHNISCH, Président Directeur Général du **CNFDI**, Docteur d'Etat en Droit, Licencié en sociologie