

- STRUCTURER LE PÔLE SOCIAL
DE SON CABINET
D'EXPERTISE COMPTABLE :
STRATÉGIE ET MÉTHODOLOGIE
POUR LA CROISSANCE





Les gestionnaires de paie vivent le même type de révolution technologique que leurs collègues comptables. Tirillés entre les attentes clients, le besoin de productivité et de rentabilité du cabinet, ils subissent une réglementation qui se complexifie toujours plus, malgré les tentatives de simplification du législateur. Les technologies apportent enfin des **solutions efficaces, collaboratives et interopérables**, afin de soulager leur charge mentale et automatiser les tâches au maximum.

Mais, **que faire des gains de temps générés** ? Comment construire les missions du gestionnaire de paie pour demain ? Comment structurer le pôle social du futur, face à tous ces changements à conduire ? Voilà un enjeu fort en cabinet, en plus de celui de la facturation électronique. Partenaire de la profession depuis des décennies, AGIRIS apporte sa réflexion, afin d'aider les experts-comptables dans la **conception et le développement de leur pôle social 3.0**.



SOMMAIRE

Pourquoi et comment inclure la structuration de son pôle social dans sa stratégie de cabinet ?	p.4
1 Définir une offre de services RH attractive pour les clients et prospects	p.8
2 Déployer et optimiser les processus RH pour maximiser l'efficacité et la rentabilité du cabinet	p.12
3 Recruter et former une équipe de collaborateurs experts en gestion du personnel et RH	p.15
4 Communiquer sur les missions sociales, attirer et fidéliser les clients	p.19
5 Déployer des indicateurs et tableaux de bord pour suivre l'activité du pôle social	p.21
6 Zoom sur la méthodologie AGIRIS pour changer les outils RH du cabinet	p.22
Faites de votre pôle social un levier de développement : adoptez la bonne méthodologie	p.24

Pourquoi et comment inclure la structuration de son pôle social dans sa stratégie de cabinet ?

On dit souvent que la tenue de la comptabilité constitue le cœur d'activité des cabinets. C'est un fait. **Mais, l'autre domaine essentiel** c'est bien le pôle social.

Un contexte économique et de marché favorable à un accroissement et une externalisation des RH

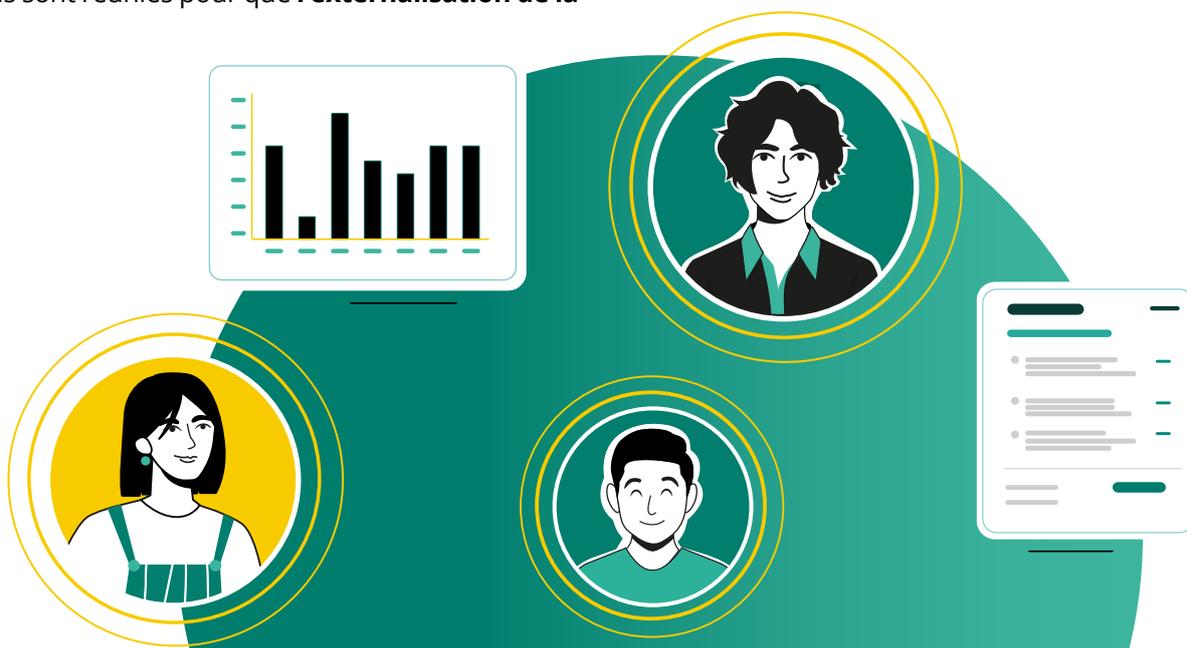
Depuis 2022, à la sortie de la pandémie de la COVID-19, des incertitudes économiques d'origine diverses pèsent sur les entreprises. Et ce n'est pas fini !

Le climat international géopolitique morose se traduit aussi dans la santé financière des TPE et PME et dans leur capacité **à bâtir des projets, à investir et à recruter**. Or, gérer du personnel, dans une petite structure comme dans une entité plus importante, exige des compétences pointues.

L'internalisation de la fonction RH, même dans les plus grosses PME, se heurte à des hésitations à créer des postes expérimentés en CDI, sans oublier la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Si vous ajoutez la complexification permanente de la réglementation sociale, toutes les conditions sont réunies pour que **l'externalisation de la**

paie se développe, ainsi que la gestion des RH plus globalement.

Selon **l'étude XERFI sur le marché de la paie à l'horizon 2027**, parue le 9 avril 2025¹, l'externalisation de la paie en France représente actuellement entre 1,2 milliard et 2 milliards d'euros. Ceci comprend les activités d'édition de logiciels et la production des bulletins de salaire. Ce marché concerne à la fois les ESN, les cabinets d'expertise comptable et les prestataires spécialisés en RH. Ces chiffres se basent sur un taux d'externalisation de 15 % à 25 %. Sachant que les PME et TPE sont faiblement équipées, la marge de développement est d'autant plus importante dans ces structures.



Des cabinets d'expertise comptable au milieu du gué sur le plan de la stratégie d'entreprise

Les experts-comptables remplissent des missions avec des prérogatives, mais ils n'en sont pas moins des entrepreneurs. En quelques décennies, leur posture de dirigeant évolue sur le plan de la communication et du marketing. Les technologies ne cessent d'apporter de la nouveauté et de révolutionner la manière de réaliser les missions. Le professionnel du chiffre se doit de penser et **repenser sa stratégie globale d'entreprise**. Cela débute par la réflexion sur l'offre de prestations, face à l'identification des besoins.

Les marges se sont tassées ces dernières années. Développer la rentabilité du cabinet est plus que jamais d'actualité. **Le pôle social fait partie de ces préoccupations**. Comment améliorer sa productivité alors que la réglementation sociale ne cesse de se complexifier, malgré les velléités de la simplifier ? Comment exploiter les gains de temps obtenus grâce à l'automatisation, l'Intelligence Artificielle et le collaboratif ? Comment anticiper et répondre de façon proactive aux sollicitations des clients ?



La paie, un cœur d'activité du service social réellement stratégique

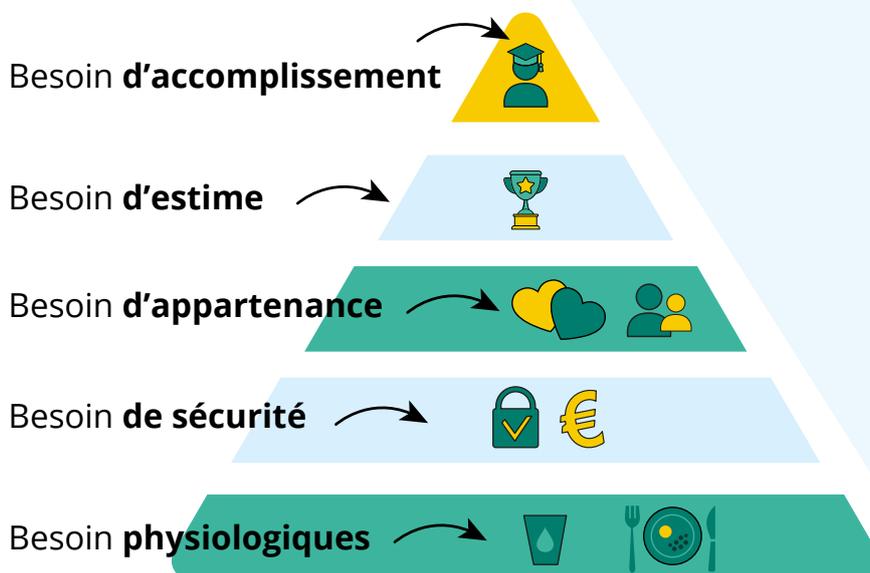
L'importance du pôle social s'est renforcée depuis la loi 2015-990 du 6 août 2015, dite loi Macron. Ce texte a élargi le périmètre des missions juridiques et autorisé la réalisation de prestations sociales notamment, cela sans détenir de mission comptable. Ainsi, l'externalisation de la paie peut désormais **devenir un fer de lance ou point d'entrée**, pour décrocher d'autres missions complémentaires et classiques.

Le gestionnaire de paie, technicien par excellence, dispose d'un atout en poche majeur : il reste **en contact régulier et direct avec le dirigeant** de la TPE et parfois de la PME, en l'absence de RH salarié. Cette posture semble idéale pour ouvrir grand ses oreilles et sentir les besoins des entrepreneurs. C'est aussi pour cela que le pôle social est stratégique.

Le pôle social, un enjeu bien plus vaste que le seul établissement des paies

Tout comme la comptabilité représente un matériau majeur et puissant pour ensuite explorer et exploiter la data financière, **la paie constitue une base de départ fabuleuse** pour proposer bien plus. Réinventer les missions sociales, c'est possible ! Comme dans toute analyse de besoins des clients, pensez toujours à la pyramide d'Abraham Harold Maslow.

Ce célèbre psychologue américain est connu pour sa théorie sur **la motivation des besoins humains** en mode hiérarchique. Cette pensée se représente désormais sous la forme d'une pyramide.



Si vous pensez à vos clients, en fonction de leurs profils, **ils se situent chacun à des niveaux différents de la pyramide.**

Pour schématiser :

■ l'établissement des paies et des déclarations sociales correspond au besoin primaire ou physiologique à assouvir dans une entreprise très petite. C'est aussi le cas pour une structure plus importante qui préfère externaliser la tâche.

■ Mais, une fois ce besoin assouvi, le cabinet a beaucoup de latitude pour aider l'entrepreneur à franchir les étapes suivantes en matière de ressources humaines et de SIRH. Par exemple, pour le second étage de la pyramide, il aide l'entreprise à sécuriser ses processus RH, à respecter le RGPD et à gérer un coffre-fort électronique pour les salariés.

Maslow disait justement :

"la plus grande cause de difficulté est la peur de se connaître soi-même et de connaître nos possibilités de développement"

L'organisation du pôle social pour développer et enrichir les missions, fidéliser les clients et les collaborateurs

L'évolution des missions et des outils au sein du pôle social doit **apporter du confort de travail** aux gestionnaires de paie ainsi que **de la valeur aux clients**. Ce sont des vecteurs importants pour leur fidélisation, par rapport à ce que la concurrence peut offrir.

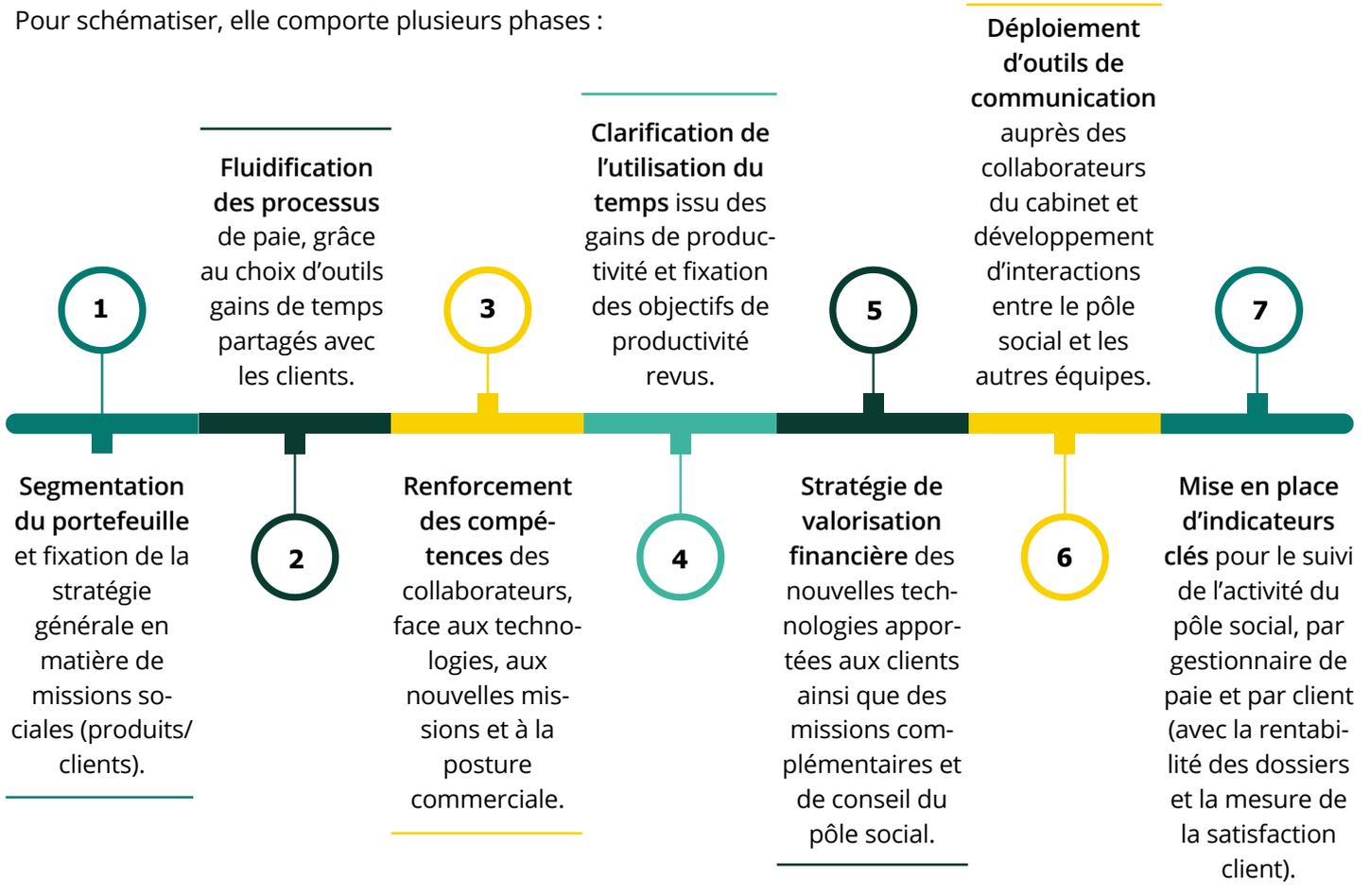
En fonction de la spécialisation du cabinet sur certains secteurs d'activité (et donc des conventions collectives), **attirer de nouveaux clients** dans ce domaine fait également partie de la stratégie commerciale.

Mais, pour avoir vraiment la capacité de répondre aux besoins clients identifiés, encore faut-il **organiser le pôle social de façon rationnelle**. Ajouter une liste de missions à chaque gestionnaire de paie et surveiller leur productivité sous la forme classique (nombre de bulletins de paie traités) est illusoire. Qui dit organisation, dit aussi supervision et contrôle, donc présence d'indicateurs pour le suivi.

Quelle organisation type retenir pour le pôle social d'un cabinet ?

La structuration du pôle social doit conduire à construire un véhicule en état de marche, avec du carburant, et toutes les jauges du tableau de bord qui fonctionnent.

Pour schématiser, elle comporte plusieurs phases :



1 Définir une offre de services RH attractive pour les clients et prospects

La première étape est orientée client. Vous pouvez toujours inciter vos collaborateurs à suivre des formations pour acquérir de nouvelles compétences. Mais, si votre portefeuille client ne comporte pas d'entreprises intéressées par ces prestations potentielles, à quoi bon ?

Analyser le portefeuille client et les types de prospects à attirer

En tant qu'expert-comptable, vous connaissez votre portefeuille client. Alors, pourquoi ne pas formaliser ces connaissances en procédant à **une segmentation en bonne et due forme ?**

Cette méthode très structurée se développe de plus en plus dans les cabinets. Elle a le mérite d'apporter de la rationalité à la démarche commerciale qui suit derrière. Pour disposer des méthodes de segmentation, référez-vous à notre article sur l'analyse du portefeuille client.

Ce processus peut s'appliquer plus spécifiquement pour la stratégie autour du pôle social.

QUELQUES CATÉGORIES OU CRITÈRES DE CLASSIFICATION :



l'analyse comportementale des dirigeants,



l'analyse du cycle de vie du client avec le cabinet,



l'analyse des critères firmographiques, notamment le secteur d'activité, le statut juridique et social, la taille de l'entreprise, le nombre de salariés, etc.



Fixer les orientations stratégiques et la nature des missions RH de votre cabinet

Vous disposez d'une vision claire de la composition de votre portefeuille client. Mettez en place un moyen de **collecter leurs besoins RH** au fil de l'eau, par exemple avec un logiciel de gestion de la relation client, un CRM. C'est un outil pour recenser de façon organisée les échanges avec les clients, et donc noter et suivre les besoins ainsi que l'offre de services. Le CRM est riche, à condition de l'alimenter, puis de l'exploiter, comme pour toute data.

Ce travail s'effectue normalement en continu, tout au

long des échanges clients. Mais, pour bâtir une stratégie pour votre pôle social, commencez par **recenser les informations auprès des collaborateurs** pendant quelques semaines ou quelques mois. Organisez aussi des ateliers de brainstorming avec eux. Les langues des gestionnaires de paie se délient.

Avec toutes ces informations sur la clientèle, vient le temps de choisir les nouvelles missions du pôle social. En outre, les besoins clients doivent rencontrer une **envie d'accompagnement** de votre part.

DEMANDEZ-VOUS :

- Avec quels secteurs d'activité voulez-vous travailler en RH ?
- Quelle taille d'entreprise visez-vous pour le cœur de cible ?
- Quels sont les prospects éventuels pour lesquels vous refusez d'intervenir ?
- Comment garantissez-vous de pouvoir accompagner les clients dans leur croissance (offre variée d'outils par exemple) ?



Des exemples de missions, au-delà de la gestion de la paie classique

1. Apporter aux entreprises un outil ou une plateforme de SIRH (système d'information des ressources humaines).
2. Prendre en charge la gestion administrative, juridique et fiscale dans le domaine RH (contrats de travail, accords d'entreprise, expatriation, aspects sociaux dans le cadre d'opérations M&A).
3. Assister le chef d'entreprise lors de contrôles Urssaf ou fiscaux.
4. Faciliter le respect du RGPD dans les entreprises.
5. Digitaliser les processus RH et la relation avec les salariés (coffre-fort électronique).
6. Proposer aux dirigeants un tableau de bord social avec des indicateurs RH.
7. Déployer la comptabilité analytique de la paie (analyse des coûts de la main-d'œuvre et détermination des prix de revient dans les secteurs manufacturiers).
8. Accompagner les dirigeants en optimisation sociale et fiscale, voire en gestion du patrimoine.
9. Aider à piloter la relation avec les représentants du personnel, dont le CSE.
10. Faciliter et gérer les processus de recrutement.
11. Donner des outils en ligne pour gérer les entretiens obligatoires, la GPEC et le plan de formation de l'entreprise.
12. Auditer les risques sociaux, le climat social, le respect de la sécurité au travail, les accidents du travail, l'égalité entre les hommes et les femmes.
13. Bâtir les dossiers de subventions liées aux emplois ou créations d'emplois.
14. Apporter une veille sociale et réglementaire périodique aux dirigeants.
15. Élaborer les budgets du personnel (effectifs et masse salariale).
16. Offrir un service tout-en-un du type DRH à temps partagé.

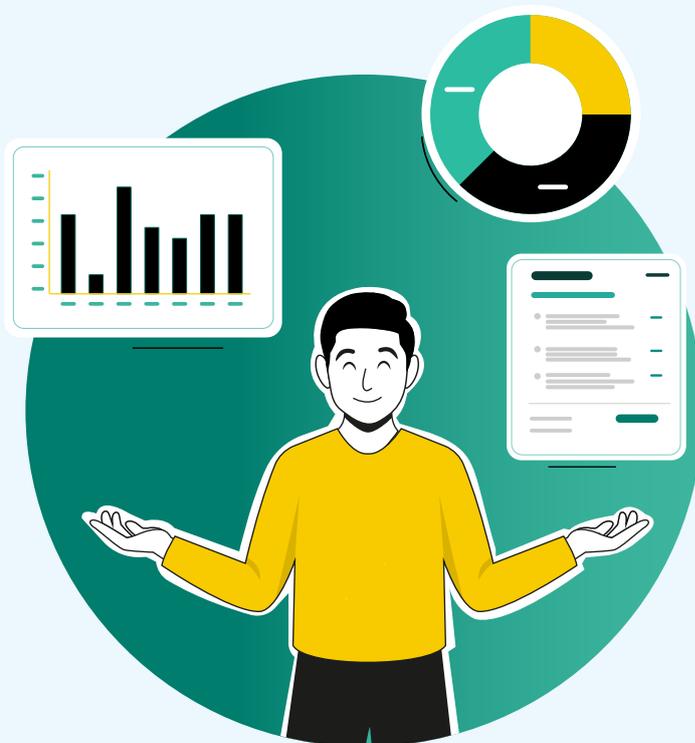
Et si vous facturiez la collecte des données de paie ?

Nous proposons cette réflexion ici, car elle est tout sauf anodine. C'est une manière de se poser la question essentielle de **la valeur perçue des services rendus**.

Dès lors que le cabinet s'outille et outille ses clients,

avec des logiciels ou plateformes collaboratives, accessibles en ligne, sur PC comme sur Smartphone, **il apporte une plus-value aux entreprises**.

- Il améliore les conditions de travail des dirigeants sur le plan administratif.
- Il rend les échanges avec les salariés plus fluides et sécurisés.
- Il réduit les coûts par la disparition du papier et de son archivage dans les entreprises.
- Il clarifie la responsabilité de chacun, de la collecte des données variables à la validation des bulletins.
- Il réduit le besoin de corriger des fiches de paie erronées, grâce à des processus rationnels en ligne.



Pour toutes ces raisons, **la question se pose de facturer la collecte de la paie**, grâce aux outils auxquels accède l'entrepreneur. Le parallèle avec la gestion de la

dématérialisation des factures nous semble tout à fait pertinent sur ce plan.

Réfléchir à la tarification des prestations pour chaque segment de clientèle

Le point précédent a introduit la notion de valeur perçue. C'est une réflexion essentielle pour structurer les missions du pôle social de demain.

Les équipements informatiques et nouvelles technologies (dont l'automatisation et la digitalisation) apportent des gains de temps et des gains financiers. Ils tendent à banaliser les missions historiques alors que les tarifs au bulletin sont de plus en plus bagarrés. Aussi, laisser partir les plus-values technologiques chez les clients sans

les répercuter sur le prix nous semble contre-productif.

Évidemment, vendre du service fait partie des choses les plus complexes sur le plan commercial. Mais, se poser pour évaluer les argumentaires et les prix de chaque mission ou service aide à tenir ensuite un discours structuré, cohérent et uniforme au sein du cabinet.

***“Le prix est ce que vous payez.
La valeur est ce que vous obtenez”.***
Warren Buffet.

2 Déployer et optimiser les processus RH pour maximiser l'efficacité et la rentabilité du cabinet

La stratégie vous dit où vous souhaitez emmener vos collaborateurs et vos clients. En parallèle, elle demande de choisir les bons outils et technologies.

Une interopérabilité des outils au service de vos clients, de vos collaborateurs et du cabinet

Un parallèle fort peut être fait entre la tenue comptable et la gestion de la paie.

Dans le premier cas, vous parlez tous les jours de pré-comptabilité, de digitalisation et d'interopérabilité des outils. Avec le déploiement des PDP dans le cadre de la facture électronique, ce phénomène va s'accroître. Quels que soient les outils du marché retenus par le cabinet, désormais, ils s'intègrent aisément les uns dans les autres.

Exactement comme pour les numéros de téléphone 06, quels que soient les opérateurs.

Eh bien, pour la paie et plus largement les SIRH, c'est pareil. La pré-paie, ce sont les outils pour la collecte des variables de paie. L'interopérabilité, c'est ici la capacité à

faire parler vos différents outils entre eux, ou au sein d'un SIRH complet :

- Logiciel de paie
- Coffre-fort électronique
- GED et data lake
- GPEC
- Outil LegalTech pour aider à la préparation des contrats
- Logiciel de production comptable
- Business Intelligence, etc.

Bâissez ainsi votre équipement technologique, en fonction des segments de clientèle et de leurs profils ainsi qu'en fonction des missions retenues sur le plan com-

mercial. Avec les abonnements SaaS, vous pouvez même adopter plusieurs outils similaires, chacun adapté à un segment de clientèle.

AGIRIS VOUS PROPOSE TOUTE UNE PALETTE D'OUTILS RH INTEROPÉRABLES ENTRE EUX AINSI QU'AVEC LA COMPTABILITÉ :



- ISAPAYE CONNECT pour la gestion de la paie
- Ecollaboratrice, l'outil SIRH collaboratif et de collecte des variables de paie
- PID - PRÉVISIONNEL IFC, pour évaluer les engagements retraite.
- COT'TNS, pour le calcul et la déclaration des cotisations sociales des TNS

Repenser la collecte des données variables de paie

L'époque où le salarié demandait à son employeur des congés sur un document papier est révolue. Les erreurs **sur les fiches de paie** qui pénalisent la productivité du gestionnaire de paie doivent aussi disparaître.

Pour fluidifier au maximum les échanges et rationaliser la remontée des bonnes informations périodiques, équipez votre pôle social. Adoptez des outils de collecte qui automatisent le processus.

Remettez dans le même temps **la responsabilité** là où elle doit être : chez le client. Les outils de paie et de pré-paie actuels permettent de clarifier ce point. La traçabilité des échanges, les notifications et rappels, les contrôles et traitements automatisés, les workflows de validation, etc., tous ces processus transforment le travail du gestionnaire de paie. **Il gagne en productivité.**



Automatiser et digitaliser les tâches pour accroître l'efficacité et gagner du temps utile ailleurs

La technicité de la paie ne risque pas de disparaître. Le législateur parle en permanence de simplification, mais, dans les faits, la complexité s'accroît toujours. Le stress du gestionnaire de paie vient notamment de ce risque d'erreur.

*“Quand il y a un doute,
c'est qu'il n'y a pas de doute”.*

Cette maxime bien connue peut plomber le quotidien du gestionnaire de paie. Plutôt que de passer un temps important à rechercher une information juridique, à la corroborer, à vérifier un calcul, etc. Il devrait pouvoir s'appuyer sur la technologie.



Les nouveaux outils de paie apportent ce confort. Offrez à votre pôle social une industrialisation maximale et faites évoluer son rôle avec, **par exemple** :

- Le maximum d'automatisation des processus, de la collecte à l'archivage du bulletin.
- La mise à jour des données et le paramétrage des conventions collectives.
- Des contrôles facultatifs ou obligatoires en fonction des dossiers.
- Une modélisation ou personnalisation simple des écrans et champs calculatoires.
- Des packages à livrer au client, selon le profil de l'entreprise et le nombre de bulletins mensuels.

Accroître le travail en mode collaboratif pour plus de fluidité et d'interaction en interne et en externe

Le pôle social se veut ouvert avec le reste du cabinet. Plutôt que de le faire fonctionner comme une entreprise au sein de l'entreprise, **développez les échanges et interactions**. Plus les collaborateurs acquièrent une attitude du type "approche globale", plus le cabinet a des chances d'accroître son chiffre d'affaires.

Le CRM à ce titre, est un **outil extrêmement puissant**, si les équipes jouent le jeu. Pensez à les inciter dans cette démarche de collecte des besoins clients, par exemple par de la rémunération variable. Encouragez-les à proposer les prestations des collègues qui pré-

sentent une spécialisation, comme un réflexe, dès qu'ils perçoivent le besoin client.

Avec les clients aussi, **adoptez des systèmes de plateformes collaboratives**. Dans l'entreprise, le dirigeant, le responsable RH, le cas échéant, et les collaborateurs disposent de fonctionnalités utiles dans leur quotidien. Les gestionnaires de paie accèdent aux informations déposées immédiatement. Le raccourcissement des échanges améliore le service rendu, réduit les erreurs et fait gagner du temps.

Intégrer le besoin de conformité réglementaire et de sécurisation des données dans le cabinet et chez les clients

Les nouvelles technologies doivent aussi répondre à cette épine fréquente dans le pied du gestionnaire : **lui enlever le doute réglementaire**. En outre, ces logiciels doivent impérativement respecter les règles d'**architecture, de sécurité et de confidentialité** des données. C'est évidemment le cas dans tout le cabinet d'expertise

comptable, mais s'agissant du domaine social, paie et notes de frais, c'est encore plus vrai. Les outils choisis doivent faciliter la gestion des droits et des niveaux d'accès et garantir le respect de la protection des données (RGPD).

Et si l'avenir passait par des outils SIRH, y compris pour les TPE ?

Les outils SaaS en ligne, sans achat de licence, révolutionnent les fonctionnalités accessibles aux TPE. Aujourd'hui, dans de nombreux domaines de la gestion administrative, les petites structures peuvent faire tout comme les grandes. Ainsi, **l'offre de systèmes SIRH fleurit aussi pour les TPE**.

Les experts-comptables sont aux premières loges pour

choisir des outils de ce type pour leurs segments de clientèle TPE. Même si certains entrepreneurs restent hermétiques à des missions du type SIRH, équipez-vous. Vous travaillez pour demain. Il suffit de compléter la lettre de mission ou de réaliser un avenant, **dès que le client souhaite ajouter une brique informatique**.



Chez AGIRIS, le SIRH s'appelle Ecollaboratrice. Cette plateforme unique concilie les besoins du cabinet, de l'employeur et de ses salariés. En trois mots, ce SIRH allie productivité, sécurité et pilotage.

3 Recruter et former une équipe de collaborateurs experts en gestion du personnel et RH

La stratégie, l'offre de missions, la stack technique du cabinet, c'est fait ! L'autre pan essentiel à la réussite de votre pôle social new-look, ce sont les ressources humaines. Il s'agit ici à la fois de renforcer et de compléter les compétences, mais aussi de conduire le changement et d'aider les gestionnaires de paie, notamment à changer de posture.

*“Le changement n'est jamais douloureux.
Seule la résistance au changement est douloureuse.”
Bouddha.*

Quelles compétences clés et quels profils retenir pour un pôle social en 2025 ?

C'est l'analyse du portefeuille client et des besoins qui permet de choisir la stratégie en matière de missions. **L'examen des compétences, des souhaits et envies d'évolution** se fait en parallèle. Exploitez les données collectées lors des entretiens annuels avec eux pour réaliser un état des lieux sur ces aspects.

Associez les collaborateurs à la réflexion sur les orientations du pôle social de demain, pour ceux qui souhaitent s'exprimer et se projeter. Des volontaires pour faire évoluer le métier émergent en général. Plus sensibles aux nouvelles technologies, ouverts à l'automatisation des processus, et en attente de plus de relations

clients, ce seront ensuite vos meilleurs ambassadeurs.

Puis, **identifiez les ressources et confrontez-les aux besoins** pour les nouvelles missions à développer. Ce travail d'analyse débouche sur la connaissance : des évolutions de postes envisageables en interne, avec de la formation ; des nouvelles compétences pour lesquelles le cabinet doit recruter en externe ; des besoins d'adaptation au changement ; des besoins d'argumentaires et de formation pour l'approche commerciale, y compris chez les gestionnaires de paie.

QUELQUES EXEMPLES :

- Certains gestionnaires de paie se projettent aisément vers un rôle de contrôle des paies, avec des outils d'automatisation. Ils préfèrent rester dans cette fonction, quitte à pouvoir absorber davantage de dossiers clients.
- D'autres verraient volontiers l'ajout de conseils, afin de conserver la relation client et de gérer le dossier de façon unitaire.
- Vous pouvez aussi utiliser une ressource sans formation approfondie en paie, mais un peu geek. Elle gère l'informatisation des clients, le paramétrage des dossiers et le suivi des traitements, notamment au niveau de la pré-paie (profil de data manager ou gestionnaire SIRH).
- Les collaborateurs férus de chiffres peuvent ajouter une brique reporting social à leurs missions.

Faut-il externaliser ou internaliser les compétences sociales ?



Autant les entreprises peuvent externaliser les tâches auprès de votre cabinet, autant vous pouvez aussi vous poser la question de sous-traiter certaines missions de votre côté.

Des partenariats émergent dans les cabinets afin d'accroître le spectre de missions offert à la clientèle. Ce mode de fonctionnement présente de la souplesse, surtout pendant la montée en puissance des services proposés, par rapport à des recrutements classiques.

- Par exemple, des missions de DAF à temps partagé sont assumées dans la pratique par des indépendants, en collaboration avec les experts-comptables. Pourquoi ne pas développer des prestations similaires pour des **DRH à temps partagé** en TPE ?
- Et si vous proposiez du **contrôle de gestion social** sous cette forme ? Il peut s'agir d'exploiter la data (calculs des indicateurs et reporting), de construire des budgets, d'aider au déploiement de l'analytique et au calcul des prix de revient.

Notez que de tels partenariats peuvent s'imaginer dans d'autres domaines d'expertise pointus. Le projet Impulsion² mené par l'ANECS et le CJEC est un manifeste de 28 propositions pour transformer la profession d'expert-comptable. On y relève notamment une mesure pour faciliter la mise en place de **sociétés pluriprofessionnelles** d'exercice (les SPE). Ce type d'organisations communes entre notaires, commissaires de justice, avocats, experts-comptables, etc., existe depuis 2017 seulement, mais reste complexe.

² *Projet Impulsion - 2024*

https://mcusercontent.com/f2a2e10cdb4c6ba1029a2d4ae/files/ce1c3fa8-7282-82a4-cba6-03ee1d7b12cf/projet_Impulsion_ANECS_CJEC.pdf

Renforcer les soft skills et pas seulement les hard skills

Les compétences du pôle social de demain comportent le savoir-faire technique évoqué précédemment, mais également le savoir-être.

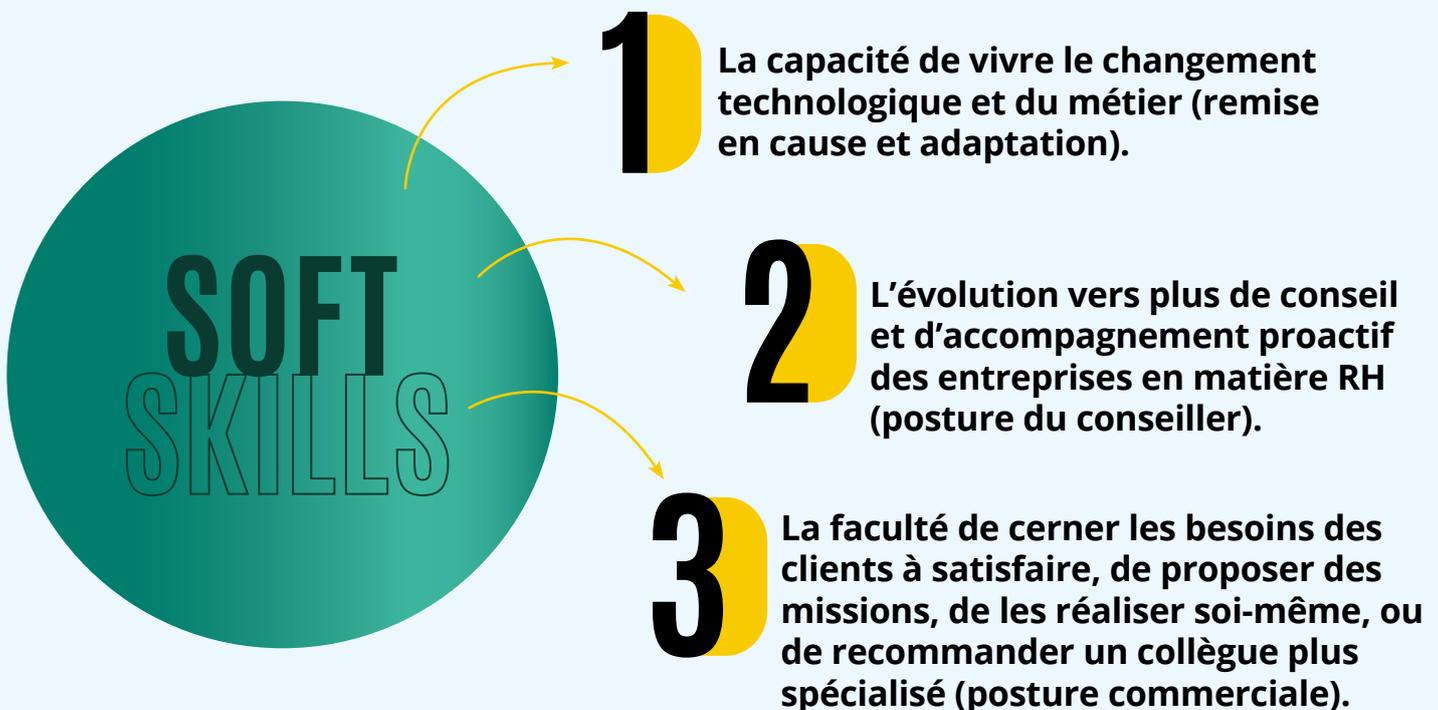
L'expert-comptable, en tant qu'employeur, a la **responsabilité de faire grandir ses collaborateurs** actuels pour assumer les missions et la posture de demain. Faire évoluer les comportements et compétences de l'équipe en place semble en effet préférable à une stratégie de

table rase, surtout dans un marché atone en matière de recrutement.

Favorisez ou incitez également la collaboration inter-équipes au sein du cabinet pour développer les missions. **Plus de synergies et plus d'échanges** permet de générer plus de conseils et aussi des recommandations plus pertinentes. Apprenez à vos équipes à casser les silos et à penser "global" pour un client.

"Seul, on va plus vite ; ensemble, on va plus loin".

SUR LE PLAN DES SOFT SKILLS, INTÉRESSEZ-VOUS À :



Le point 3 s'avère le plus complexe. Vous connaissez la **méthode DISC** (Dominance Influence Stabilité et Conformité)³ ?

Alors, vous savez probablement que vos gestionnaires de paie présentent un profil plutôt bleu (conformité) ou vert (stabilité).

Or, l'attitude commerciale se retrouve généralement chez des personnes au profil jaune (influence), voire rouge (dominance).

Tout cela demande un savant dosage, mais le gestionnaire de paie reste **un point stratégique de contact** avec les entrepreneurs !



³ Outil d'évaluation du type psychologique d'une personne créé par Walter Vernon Clarke, sur la base de la théorie DISC (Dominance Influence Stabilité et Conformité) décrite par le psychologue William Marston en 1928.



Organiser une veille réglementaire complète et la partager avec les clients

Non seulement la formation est à renforcer lors de la structuration du nouveau pôle social. Mais, c'est une **démarche permanente et d'amélioration continue**.

Le socle des missions et de l'expertise est et restera technique. Le maintien des connaissances s'impose, même si les outils prennent le relais avec de nombreux automatismes. L'important reste l'humain. Les fonctionnalités des logiciels constituent d'excellents assistants pour gagner du temps, identifier les réglementations à appliquer, les changements de taux, etc., mais c'est le collaborateur qui a le dernier mot.

Structurez **le partage du savoir et la gestion des connaissances** en interne de l'équipe, avec des logiciels

aisément accessibles de chaque poste. Ajoutez-y un système de chat sous forme de robot conversationnel, pour faciliter la recherche de réponses à des questions au quotidien.

Reposez-vous au maximum **sur ce que vous offrent justement les outils**, pour organiser la veille réglementaire et juridique en interne du cabinet. Profitez-en aussi pour vulgariser les informations périodiquement auprès des clients. Là encore, l'Intelligence Artificielle peut aider à rédiger une newsletter, mais les gestionnaires de paie s'impliquent sur les dossiers. Ils contrôlent et veillent au grain.

4. Communiquer sur les missions sociales, attirer et fidéliser les clients

L'étape de la communication demande de la préparation également.

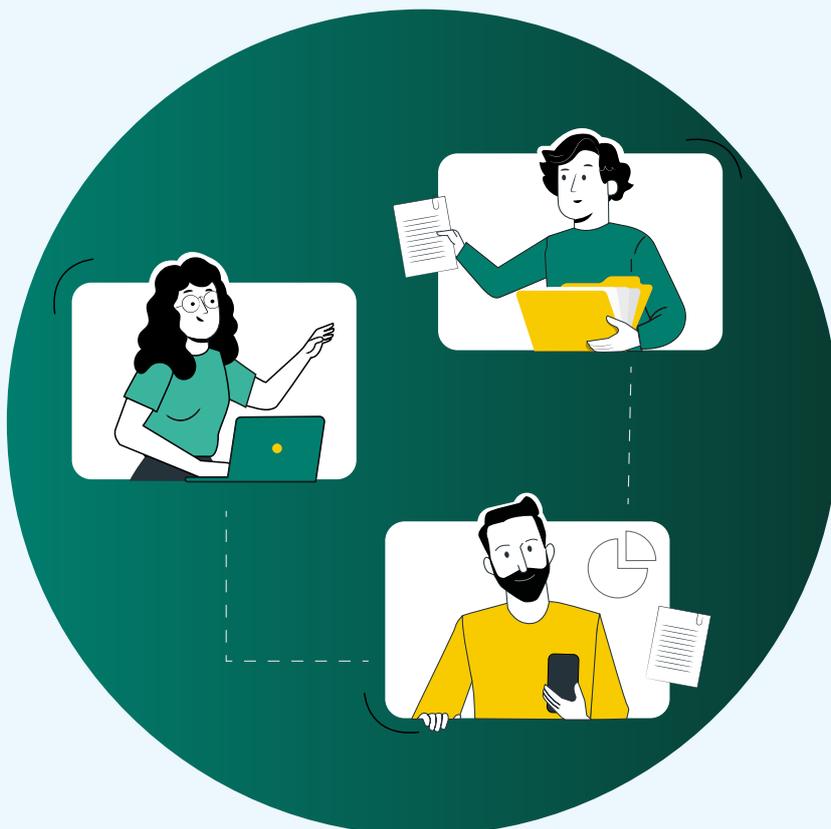
Inculquer un réflexe d'analyse du besoin chez les gestionnaires de paie

Nous avons déjà abordé plusieurs aspects de ce volet, au travers des soft skills et de la **capacité des gestionnaires de paie à communiquer**. C'est important de ne pas sous-évaluer ce point, même si ce sont fondamentalement des techniciens. Le contact avec l'entrepreneur, ils l'ont et régulièrement.

Démontrer de façon proactive l'expertise RH du cabinet

Une fois l'offre de missions bâties, la clientèle segmentée et les collaborateurs formés, pensez à **mettre en avant les expertises avérées et acquises**. Les réunions bilan pour les missions comptables classiques sont des moments à soigner pour proposer autre chose aux clients, à commencer par l'externalisation de la paie.

Toutefois, le **réflexe doit exister dans l'équipe** toute l'année : renseigner le CRM, connaître l'offre de services, suggérer des prestations et des experts, ou en informer le responsable de mission.



Quels outils de communication et quels canaux privilégier en 2025 ?

La communication, sans surprise, est **désormais multi-canal**. Elle suppose de définir les messages clés et personnalisés du cabinet, ainsi que les supports pour chaque cible et chaque canal. Vous pouvez bien sûr inciter les collaborateurs à communiquer eux-mêmes, notamment sur les réseaux sociaux. Un système de commission pour apport de clientèle peut aussi se mettre en place.

Dans l'absolu, il s'agit de **communiquer avec** :

- les collaborateurs ;
- les candidats au recrutement ;
- les clients du cabinet ;
- les prospects, pour les cibles identifiées sur le plan stratégique.

Pour les canaux, vous avez le choix :

- Site internet du cabinet. C'est parfois une simple vitrine avec des témoignages, des exemples d'expertise, la description des services et des équipes. C'est aussi du référencement, notamment pour un cabinet en mode digital, ou pour de la géolocalisation dans une ville ou un département.
- Envoi de newsletters. Cet outil ciblé permet de communiquer de façon privilégiée avec les clients et pour les fidéliser. Il accroît la proximité.
- Organisation d'événements dans les locaux, ou de webinaires, à destination des clients comme des prospects. Une tarification différenciée s'envisage.
- Intervention sur les réseaux sociaux pour promouvoir la marque employeur et les spécialisations du cabinet.
- Rencontres avec les étudiants dans les écoles ou dans des forums pour l'emploi.
- Publications d'avis ou de témoignages clients, la preuve sociale par excellence.

Le choix des canaux et supports dépend évidemment des segments de clientèle identifiés dans le portefeuille. Inutile de viser LinkedIn pour les professions comme les coiffeurs ou les boulangers, par exemple.



5. Déployer des indicateurs et tableaux de bord pour suivre l'activité du pôle social

Comme évoqué au début du livre blanc, c'est indispensable de surveiller l'atteinte des objectifs du pôle social. Faites mentir l'adage qui dit que le cordonnier est le plus mal chaussé. Organisez-vous pour disposer d'indicateurs

chaque mois, comparé aux objectifs fixés. C'est incontournable pour optimiser la gestion interne de votre cabinet.



Chez AGIRIS, nous vous proposons le logiciel ISAGI CONNECT pour cette gestion interne. Non seulement l'outil vous aide à piloter les ressources, la planification des missions et à suivre la facturation, mais il vous facilite l'exploitation des données.



6. Zoom sur la méthodologie AGIRIS pour changer les outils RH du cabinet

Spécialisé dans l'accompagnement des experts-comptables, AGIRIS propose donc plusieurs logiciels pour la gestion des ressources humaines en PME, TPE et cabinet. Nous vous présentons notre vision d'un projet tel que le changement du logiciel de paie. Ce processus préoccupe généralement tout pôle social à juste titre. La reprise des historiques, notamment, crée du stress. Nous vous donnons ici notre méthodologie que nous avons éprouvée chez de nombreux clients.

Se mettre en mode projet pour le cabinet

Pour un pôle social, le logiciel de paie constitue un outil du quotidien majeur. Le remplacer représente toujours un changement délicat. Cette révolution technologique bouleverse les habitudes, le fonctionnement et l'organisation de tous. Aussi, se mettre en mode projet est indispensable pour embarquer tous les collaborateurs.

1. Désignez d'abord un sponsor. Il donne la direction, les objectifs, les ressources humaines et le budget.
2. L'expert-comptable qui joue ce rôle nomme ensuite un chef de projet. Pour un logiciel de paie, c'est logiquement le responsable du pôle social.
3. Selon la taille du cabinet, il fonctionne en équipe projet avec un ou plusieurs key users. Ces collaborateurs clés suivent toutes les phases de l'implémentation. Ils prennent en charge la formation des collègues. Ils aident, après la bascule, à régler les dysfonctionnements éventuels (maintenance de premier niveau).



Comment lutter contre les résistances au changement

Certains collaborateurs du pôle social angoissent ou ne comprennent pas pourquoi changer de logiciel. Pour réduire les résistances, voici quelques astuces :

- Bâtir une équipe projet avec des personnes volontaires et désireuses d'évoluer sur le plan des outils. Ce seront les meilleurs ambassadeurs ensuite.
- Communiquer tout le temps pendant le projet et très tôt, pour le maximum de transparence.
- Impliquer les équipes (réunions de brainstorming, boîtes à idées, recours au volontariat, etc.).

- Animer et manager l'équipe projet.
- Faire preuve de compréhension et de patience face aux résistances, sans changer de cap pour autant.
- Célébrer collectivement les quick wins, soit les petites victoires acquises.

Vous pouvez aussi faire appel à un manager de transition pour gérer ce type de projet, en l'absence de ressources suffisantes en interne.

"Ce n'est pas le plus fort de l'espèce qui survit, ni le plus intelligent. C'est celui qui sait le mieux s'adapter au changement."
Charles Darwin.

Gestion de l'import des DSN, un point incontournable pour changer de logiciel de paie

C'est un des points clés du changement de logiciel : **importer les déclarations sociales nominatives (DSN)**. Le seul moyen de garantir le calcul des droits de chaque salarié consiste à cumuler tout au long de l'année les informations mensuelles enregistrées pour une personne sur une même identification des contrats de travail.

Ainsi, le **numéro technique du contrat** est souvent propre à un logiciel donné. La DSN doit avoir la capacité de reprendre le nouveau numéro du contrat, tout comme celui de l'ancien logiciel de paie, et d'identifier que ces

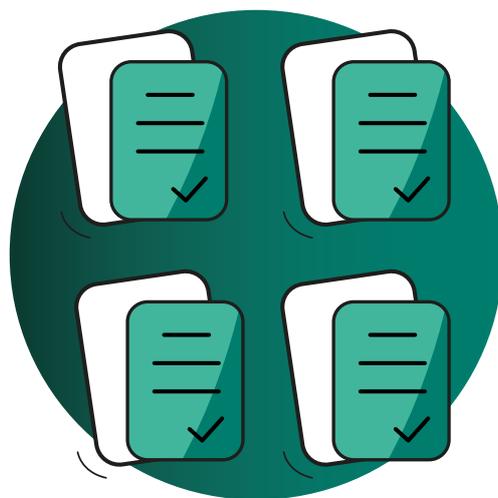
deux numéros concernent le même contrat.

En outre, le pôle social doit **recréer les dossiers clients dans le nouveau logiciel**, ainsi que toutes les fiches salariés en détail. Souvent, le cabinet doit aussi saisir les bulletins de salaire pour le cumul de l'année en cours, à la date de la bascule informatique. Pour réussir ces étapes, anticipez et choisissez notamment la bonne date, car désormais les outils permettent de migrer toute l'année !

L'anticipation maximale, une des clés pour réussir le changement de logiciel de paie

Plus vous organisez et anticipez, plus vous sécurisez la bascule informatique au sein du pôle social. Quelques bonnes pratiques pour gagner du temps et rationaliser la démarche :

- nettoyer les dossiers afin de disposer d'une base de données propre, avant la migration ;
- classer et trier les dossiers, par exemple en créant des classeurs, ce qui facilite la recherche et l'identification d'une information ou d'une spécificité.



Mode de migration des dossiers : nos préconisations

Chaque cabinet doit se poser la question de son choix stratégique :

- **Migration en une seule fois** : plus risquée et plus gourmande en investissement des collaborateurs. C'est la méthode radicale. Avec ce système, vous arrachez le pansement d'un coup.
- **Migration progressive des dossiers** : elle a pour avantage d'étaler la charge de travail. Elle permet aussi de

faire monter les équipes en compétence progressivement. Elle limite le travail lors de la migration, soit au moment où le plus de difficultés risquent de se poser. Et, de fait, ces problèmes se règlent plus simplement. Mais, inversement, ce choix peut donner la sensation que la bascule informatique ne se termine jamais.

Faites de votre pôle social un levier de développement : adoptez la bonne méthodologie

Tout comme la comptabilité, la paie vit des mutations profondes. C'est grâce aux technologies proposées par des éditeurs comme AGIRIS qu'il devient possible de migrer vers des outils 3.0, adaptés au monde de 2025-2030. Avec de nouvelles méthodes de travail **plus productives, fluides et collaboratives**, toute l'équipe gagne du temps. Ces précieuses minutes économisées sont mises à profit pour rendre d'autres services aux clients.

Alors que les marges et la rentabilité se tassent ces dernières années, conduire le changement autour d'un nouveau logiciel de paie **ouvre le champ des possibles**. Le projet procure l'espoir et un vent de nouveauté. Il ne se vit plus comme une simple contrainte informatique ou réglementaire. C'est notre vision, chez AGIRIS, du positionnement d'un pôle social en cabinet pour demain.



Pour découvrir ce que vous apporte **ISAPAYE CONNECT**, **inscrivez-vous en cliquant ici** pour un rendez-vous personnalisé avec un de nos experts.





À PROPOS D'AGIRIS

AGIRIS est le partenaire de 7 100 cabinets comptables et 87 000 entreprises, facilitant leur gestion et leur collaboration, en plaçant l'humain au cœur de sa démarche.

Premier éditeur de logiciels français et indépendant, fort d'une expérience de plus de 20 ans, AGIRIS est riche d'un savoir-faire et d'une expertise produit unique.

AGIRIS conçoit sa gamme de solutions et son écosystème pour répondre aux besoins d'automatisation et de nouveaux services des cabinets comptables et des chefs d'entreprise. Chaque année, l'entreprise investit 25 % de son CA pour moderniser et réinventer ses logiciels de production, de pilotage et d'accompagnement du chef d'entreprise.

AGIRIS mobilise chaque jour plus de 750 collaborateurs pour former et accompagner ses clients dans l'utilisation de ses solutions. Développer une relation de confiance, de proximité et d'intelligence collective, porteuse de sens pour chaque collaborateur et chaque client est une priorité.

Derrière AGIRIS c'est tout un groupe qui garantit le choix d'un partenaire français et indépendant. Le Groupe ISAGRI conçoit et intègre des solutions informatiques qui facilitent le quotidien des entrepreneurs depuis 1983. Labellisé Great Place To Work® depuis 8 années, le groupe se caractérise par l'indépendance, l'innovation et l'investissement à long terme.

Pour plus d'informations, rdv sur www.agiris.fr





www.agiris.fr

AGIRIS est une marque ISAGRI
Avenue des Censives - BP 50333 - Tillé - 60026 BEAUVAIS Cedex
Tél. 03 44 06 84 00 - communication@agiris.fr
ISAGRI - SAS au capital de 5 100 000 euros - 327 733 432 RCS Beauvais

agiris.