

PepPsy

Comment accélérer la performance sociale dans son cabinet d'expertise-comptable ?

Une méthode systématique pour construire son plan d'actions.

Introduction

Dans un environnement où la performance sociale devient un levier stratégique pour recruter et fidéliser les équipes, notamment dans une période de transformation profonde des métiers, les cabinets d'expertise-comptable se doivent d'adopter une approche structurée pour prévenir les RPS, améliorer la QVCT et protéger la santé mentale de leurs équipes.

Cet eBook vous propose une méthode systématique et à l'efficacité démontrée pour construire un plan d'actions pertinent et durable, en s'appuyant sur des cas concrets comme l'initiative menée par Cerfrance Mayenne Sarthe pour prévenir le risque psychologique et améliorer la santé mentale dans ses agences.



“C’est super facile de travailler avec PepPsy. Ils nous offrent un accompagnement de proximité, hyper adaptable, correspondant réellement à notre besoin. Pas de concepts inutiles, leur approche est au contraire pratico-pratique et positive. Et ça plait beaucoup aux équipes !”

Mathilde Geoffroy

RRH Cerfrance Mayenne Sarthe



“Faire progresser la performance sociale enclenche une dynamique vertueuse, les collaborateurs sont plus épanouis au travail et contribuent à améliorer la performance économique. Nous développons des accompagnements sur mesure à fort impact, en embarquant les équipes dans une démarche archi-positive.”

Juliette Lachenal

Psychologue, présidente de PepPsy

PepPsy

Les moteurs de la performance sociale

La performance sociale s'appuie sur des actions de prévention efficaces dans les trois dimensions suivantes :



La QVCT

La Qualité de Vie et des Conditions de Travail englobe les actions pour améliorer le bien-être au travail, l'équilibre vie pro/perso, l'environnement de travail, et la reconnaissance des salariés. Nous ne parlons pas ici de babyfoot ou de paniers de fruits, mais bien d'actions qui agissent en profondeur sur les conditions de travail.

La réduction des RPS

Les facteurs de risques que sont la surcharge de travail, les exigences émotionnelles, les conflits de valeurs, les conflits interpersonnels... entraînent les risques psychosociaux (RPS) : le stress, les violences internes comme le harcèlement et les conflits externes qui peuvent impacter la santé physique, sociale et mentale des employés.

La prévention en santé mentale

Facteur clé de la performance sociale, la prévention permet de donner à chaque collaborateur les outils pour développer ses ressources émotionnelles et relationnelles pour mieux faire face aux difficultés normales de son quotidien.



Cas CERFRANCE Mayenne Sarthe :

L'un des enjeux majeurs rencontrés par Cerfrance Mayenne Sarthe est la préservation du bien-être des collaborateurs. Les équipes sont fortement engagées, mais pour certains collaborateurs, un sur-engagement peut se faire au détriment de leur propre équilibre. Cela peut déclencher des arrêts de travail évitables et une surcharge de travail dans les équipes. Pour répondre à cet enjeu, les managers sont formés à (1) protéger leur propre santé mentale, et (2) à mettre en place des améliorations concrètes pour faire progresser la QVCT dans leur équipe. Résultat : la formation – innovante et ludique – est plébiscitée par les managers avec des Net Promoter Scores > 70. Et avec un fort impact dans l'organisation : pas à pas, les RPS diminuent durablement et la santé mentale de leurs collaborateurs s'améliore.

Au sein de mon cabinet, quels sont les facteurs qui influencent la performance sociale ?

Pour déterminer les facteurs qui influencent la performance sociale, il convient de réaliser un état des lieux. PepPsy a développé un *serious game* pour réaliser efficacement cet état des lieux tout en embarquant les équipes dans la démarche.

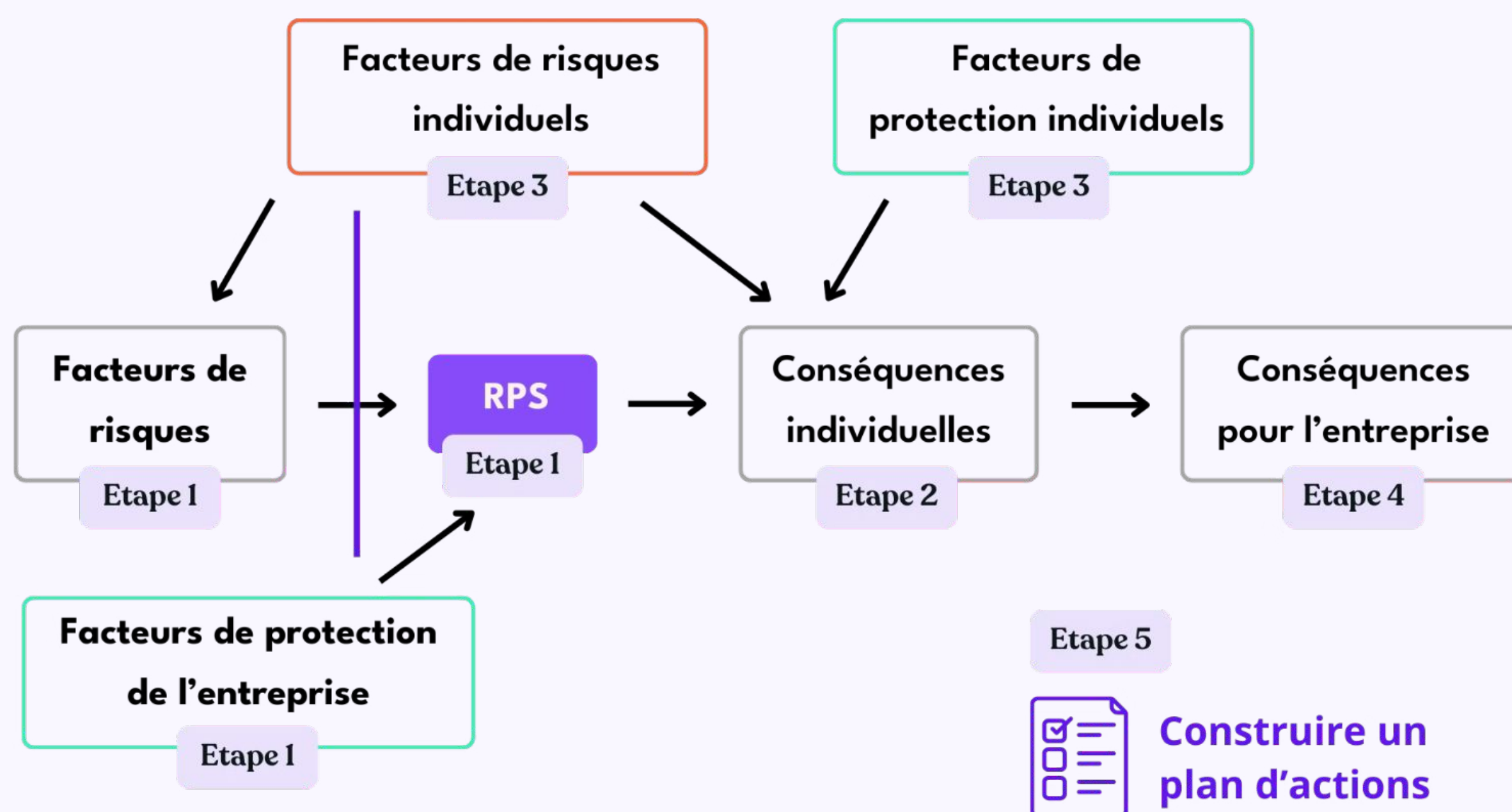


Ce *serious game* est à réaliser avec un comité de pilotage réunissant la direction, les RH et des membres de votre CSE. Il dure 3 heures.

Le produit de sortie du serious game :

1. **un état des lieux de la performance sociale de votre organisation,**
2. **l'identification des facteurs influençant négativement et positivement le résultat,**
3. **un plan d'actions sur mesure pour adresser les facteurs de risque et renforcer les facteurs de protection.**

Le *serious game* vous fait explorer pas à pas les étapes suivantes, qui servent ensuite de base de travail partagée pour déterminer un plan d'actions :



1

Etape 1

Déterminer les facteurs de risques, les facteurs de protection, et évaluer l'intensité des risques psychosociaux

- **Les facteurs de risques psychosociaux**

Ce sont les causes des RPS, ils incluent : la surcharge du travail, une exigence émotionnelle importante, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et la reconnaissance, les conflits de valeurs, l'insécurité de la situation de travail... Lorsque ces facteurs sont présents d'une manière régulière et importante, leurs conséquences sont les RPS.
- **Les facteurs de protection de l'entreprise**

Il s'agit des mesures en place qui contribuent à réduire les RPS et à améliorer la QVCT, par exemple : locaux adaptés, bienveillance managériale, communication ouverte, avantages sociaux... Ce sont autant de facteurs qui protègent les collaborateurs des risques.
- **Les risques psychosociaux**

Ce sont les manifestations des facteurs de risques. Ils regroupent le stress, les violences internes (comme le harcèlement moral ou sexuel) et les violences externes (comme les incivilités et les agressions).

Quand, dans l'entreprise, il y a des situations de violence ou de stress, il faut agir rapidement pour faire diminuer les facteurs de risque.

2

Etape 2

Analyser les conséquences sur les collaborateurs des facteurs de risques et des risques psychosociaux, ce qu'on appelle les troubles psychosociaux.

Les conséquences individuelles des facteurs de risque sur la santé mentale, physique et sociale des collaborateurs sont la manifestation de l'existence de RPS au sein de mon cabinet, avec :

- Troubles sociaux : isolement social
- Troubles physiques : fatigue, perte de sommeil, TMS, douleurs physiques, maladie cardio-vasculaire
- Troubles émotionnels : anxiété, épuisement, plaintes dépressives (tristesse persistante, perte d'intérêt pour les activités quotidiennes, peut aller jusqu'au suicide)
- Troubles comportementaux : irritabilité, variations d'humeur, addictions, troubles de l'appétit
- Troubles cognitifs : troubles de la concentration, perte de mémoire, baisse de créativité, difficulté de prise de décision

3

Etape 3

Identifier les facteurs de risques individuels qui ne sont pas liés à l'entreprise mais qui ont des conséquences bien réelles au travail.

Lors de ce diagnostic, nous nous penchons aussi sur les facteurs de risques individuels, qui ne sont pas liés à l'entreprise (qui ne sont donc pas des facteurs de risques psychosociaux) mais dont les conséquences individuelles peuvent entraîner une réelle détresse psychologique minorée ou amplifiée par les RPS. Nous regardons aussi les facteurs de protection individuels qui protègent du stress et des émotions désagréables.

Les facteurs de risque individuels (qui ne sont donc pas liés à l'entreprise) amplifient les difficultés de santé mentale des collaborateurs

- Problèmes financiers
- Problèmes de logement
- Séparation ou divorce
- Décès d'un proche
- Difficultés à gérer ses émotions ou manque de confiance en soi
- Solitude
- Difficultés liées à la parentalité
- Aidance
- Problèmes de santé ou handicap
- Discrimination
- Addiction
- Violences conjugales
- Changement personnel récent

Les facteurs de protection individuels qui renforcent mes collaborateurs et les protègent des difficultés au travail

- Capacité à gérer son stress
- Environnement familial soutenant
- Des relations amicales solides
- Une bonne confiance en soi
- Capacité à s'adapter aux changements
- Capacité à s'adapter aux changements
- Savoir déconnecter du travail
- Equilibre de vie sain
- Capacité à bien organiser son temps et ses priorités
- Capacité à dire non
- Capacité à lâcher prise
- Capacité à voir le positif
- Trouver du sens à son métier
- Trouver du sens à sa vie
- Confort financier

Etape 4

Déterminer les conséquences de tous ces risques pour la performance du cabinet.

Ces indicateurs sont l'expression de la performance sociale actuelle dans mon cabinet. L'identification des risques proposée dans le *serious game* permet :

En correctif

de mettre en place des actions pour **améliorer** les indicateurs de performance sociale

En prévention

d'identifier les risques émergeant et de mettre en place des **actions de prévention** pour que les indicateurs de performance sociale ne se dégradent pas



Absentéisme



Engagement



Accidents de travail



Climat social



Productivité



Turn over



Marque employeur



On a travaillé avec PepPsy sur une vraie procédure de prévention de RPS, avec notamment de la prévention primaire. Concrètement, on a engagé des sessions de formation sur la partie RH/HSE pour pouvoir bien comprendre les RPS puis mettre en place un plan d'actions pour impulser une politique. Et on a ensuite proposé ces formations aux managers pour les embarquer dans la démarche. Résultat : on a mis en place un plan d'actions concret pour pouvoir mieux prévenir les RPS. Et toute l'équipe est alignée derrière ce plan d'actions conçu ensemble.

Claire Zimmerman

DRH

5

Etape 5

Construire un plan d'actions pour améliorer la performance sociale du cabinet.

Une fois cet état des lieux réalisés, vous construisez à un plan d'actions en vous appuyant sur les **9 critères de la QVCT proposés par l'INRS** :



1

Évaluez la charge de travail

Assurez-vous que la charge de travail est équilibrée et réaliste pour éviter que les salariés ne soient surchargés, ce qui peut mener à du stress ou à l'épuisement professionnel. Former vos managers à appréhender leur propre charge de travail et celles de leurs collaborateurs (formation PSM2E).



3

Soutenez vos collaborateurs

Soyez à l'écoute des difficultés professionnelles ou personnelles de vos employés et offrez-leur le soutien nécessaire pour maintenir leur engagement et leur bien-être. Proposez de l'assistantat social, du soutien psychologique ou des journées de prévention.



2

Donnez de l'autonomie à vos salariés

Permettre à vos collaborateurs de prendre des décisions et d'organiser leur travail renforce leur sentiment de contrôle, ce qui peut améliorer leur bien-être et leur motivation. Former vos managers à donner la bonne dose d'autonomie à leurs collaborateurs.



4

Témoignez de la reconnaissance

Reconnaître les efforts et les réussites de vos collaborateurs les valorise et renforce leur sentiment d'accomplissement, ce qui booste leur motivation et leur performance. Formez votre direction et vos managers à faire du feedback positif régulièrement.



5

Donnez du sens au travail

Aidez vos salariés à comprendre l'importance de leur rôle et l'impact de leur travail, ce qui favorise l'engagement et réduit le stress lié au manque de perspective. Formez la direction et vos managers à communiquer d'une manière plus efficace et positive.



7

Communiquez sur les changements

Informez clairement vos salariés des changements à venir dans l'organisation, afin de réduire l'anxiété et l'incertitude et de favoriser une meilleure adaptation.



9

Bannissez toute forme de violence

Assurez-vous que l'environnement de travail est exempt de toute forme de violence, qu'elle soit physique, verbale ou psychologique, pour garantir la sécurité et le bien-être de vos salariés. Mettez en place une politique de prévention qui soit très ferme vis à vis des cas de violences internes.



6

Agissez face aux agressions externes

Protégez vos collaborateurs des insultes, menaces ou autres agressions venant de l'extérieur, en créant un environnement de travail sûr et respectueux. Mettez en place un process de signalement en cas d'agression et formez vos équipes à gérer un client agressif.



8

Facilitez la conciliation travail et vie privée

Mettez en place des dispositifs de flexibilité pour que vos collaborateurs puissent gérer efficacement leurs responsabilités professionnelles et familiales, ce qui réduit le stress. Interrogez vos collaborateurs sur leurs besoins de flexibilité, mettez en place une charte de télétravail et formez vos managers.



3 règles d'or pour réussir

1

Définir des objectifs clairs et mesurables

Une fois l'état des lieux réalisé, des objectifs SMART doivent être fixés pour assurer une progression tangible :

Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis



L'objectif est de prévenir systématiquement le risque d'épuisement professionnel et de réduire à 0 les situations d'épuisement professionnel.

2

Impliquer et mobiliser les collaborateurs

La réussite du plan d'actions performance sociale repose sur l'adhésion des équipes et du CSE. Pour cela, il convient de :

- Communiquer de manière positive
- Assurer une présence visible sur le terrain
- Ecouter et agir sur les feedbacks pour adapter le dispositif au fil de l'eau



L'approche de PepPsy a été adoptée avec succès en raison de sa proximité et de sa capacité à créer du lien avec les équipes. Les formations ont aidé les managers à ne plus gérer les problèmes "au feeling", mais avec des outils concrets et adaptés.

3

Suivre et ajuster la stratégie

Le suivi est essentiel pour mesurer l'impact des actions mises en place :

- Utilisation d'indicateurs de performance
- Feedback réguliers des collaborateurs
- Ajustement des actions en fonction des résultats



Le Net Promoter Score des actions ainsi menées est excellent > 70. Après la mise en place de PepPsy, les managers ont acquis des réflexes pour repérer et gérer les signes de surcharge, entraînant une amélioration significative du bien-être des équipes et une prévention efficace des risques psychologiques.

Ensemble, accélérons votre performance sociale

Vous voulez rejoindre les 70 entreprises qui accélèrent leur performance sociale avec PepPsy ?

Contactez-nous !



[Notre site web](#)



[Prendre rendez-vous avec nous](#)

***Sensibilisation à la santé
mentale***

Enquêtes RPS / QVCT

Formation des managers

***Accompagnement
psychologique individuel***

Journées de prévention

***Accompagnement
managérial individuel***

Cellule de crise

***Une app 5* pour tous vos
collaborateurs***

***Création d'un plan d'action
QVCT sur mesure***