

Conseiller social

Rencontre avec Diana Rivière

Diana Rivière, informe, conseille et assiste les employeurs quotidiennement pour le compte de Securex sur toutes les applications relevant du droit social. La législation sociale étant en perpétuel mouvement, elle ne cesse de se documenter.

Pouvez-vous nous présenter brièvement Securex ?

Securex est spécialisé en droit du travail, assurances et avantages extralégaux, la gestion des ressources humaines, l'administration du personnel et le bien-être au travail. Sa force réside dans la synergie qui unit ses services et la complémentarité de ses produits, tous réunis sous une seule et même enseigne de qualité: le « Management social ». Par ce concept, développé par Securex il y a une dizaine d'années, le Groupe est en mesure d'offrir une approche globale de services intégrés qui aident les entreprises, les particuliers et les indépendants à gérer leur statut social dans sa totalité. Securex est composé de différents organismes dont, notamment : secrétariat social, centre de calcul, caisse d'assurance accidents du travail, service externe de prévention et de protection, caisse pour allocations familiales, caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, Securex Vie, mutualité, service médico-social de la mutualité, contrôle médical, guichet d'entreprises, G.R.H. Management Belgique, Fondation Securex ... Securex est également représenté en France, au Luxembourg et aux Pays-Bas.

Quelle est votre fonction précise au sein de Securex ?

Je suis engagée au sein du secrétariat social en Belgique, au siège de Tournai en tant que « client advisor », soit « conseiller au client ». Notre secrétariat social prend en charge les tâches administratives relatives à l'occupation de personnel et remplit, pour les employeurs (chef d'entreprise occupant du personnel sous contrat de travail ou dirigeant d'entreprise), l'ensemble des formalités sociales et fiscales. Son rôle est de les informer, les conseiller et les assister quotidiennement pour toutes les applications relevant du droit social.

Concrètement, nous nous occupons, entre autres :

- *du calcul des salaires, pécules de vacances et indemnités diverses ;*
- *de la prise en charge complète du travail administratif découlant de l'occupation du personnel (allocations familiales, congé-éducation, crédit-temps, maladie, chômage, incapacité de travail, ...)* ;
- *d'établir diverses déclarations, verser les cotisations et entrer en contact avec les instances officielles, semi-officielles et même privées (Fisc, assureur-loi, Service Externe de Prévention et de Protection, ...)* ;
- *d'assister et de documenter l'employeur dans la gestion comptable et du personnel ;*
- *d'informer l'employeur et de fournir des conseils juridiques.*

Quel a été votre parcours scolaire ?

Après les humanités, j'ai obtenu mon graduat de conseiller social à la Haute Ecole de la Communauté Française de Belgique à Mons (mieux connue sous le nom d'Ecole Sociale) en 2000. Ensuite, j'ai poursuivi mon cursus scolaire à l'Université Libre de Bruxelles où je suis devenue licenciée en sciences du travail en 2002.

Pourquoi vous êtes-vous lancée dans ces études de conseiller social ?

Je me suis documentée sur les possibilités d'études en Belgique ainsi que sur leurs débouchés. Ensuite, après un entretien avec une conseillère d'orientation, je suis allée m'inscrire pour suivre les études de conseiller social.

Qu'est-ce qui vous a plu dans ce graduat en conseiller social ?

Tout d'abord la proximité des professeurs qui a vraiment permis que s'instaure un dialogue entre eux et les élèves. Ensuite, le fait que les classes étaient relativement petites. Les professeurs sont plus à l'écoute et connaissent chaque élève. Ils remarquent quasiment immédiatement lorsqu'un élève décroche ce qui permet de le remettre sur les rails en lui donnant des explications plus personnelles. J'ai aussi particulièrement apprécié les stages et cours de pratique professionnelle durant les 3 ans. On met donc en pratique immédiatement les acquis et on découvre par la même occasion le monde du travail

Estimez-vous avoir été suffisamment formée pour exercer la fonction qui est la vôtre actuellement ?

Disons que ces études ont été un bon tremplin. Je travaille dans le milieu de la législation du travail qui est en perpétuel changement et il faut donc sans cesse se former. De plus, nous utilisons des programmes informatiques propres à l'entreprise.

Quel fut par la suite votre parcours professionnel ?

Dès la fin de mes études, en 2002, j'ai été engagée comme conseillère en personnel /conseillère commerciale en agence d'intérim (j'y travaillais déjà depuis quelques années comme étudiante). En 2005, le secrétariat social Securex de Tournai, qui connaissait un certain développement, m'a proposé de passer divers tests et entretiens car un poste de « client advisor » supplémentaire était créé.

Avez-vous dû suivre des formations internes ?

Chaque mois, nous suivons une formation sur les changements de législation sociale dans tous les secteurs d'activités ainsi que sur les améliorations techniques permettant l'application de ces changements et/ou un traitement simplifié des données (tant pour nous que pour les employeurs). De plus, nous sommes régulièrement invités à suivre des formations sur les matières que les membres du personnel souhaitent approfondir ainsi que sur les nouveaux produits que Securex propose aux entreprises, particuliers, indépendants et partenaires.

Y-a-t-il des possibilités d'avancement ?

Evidemment. Securex invite d'ailleurs les membres de son personnel à poser leur candidature pour les postes vacants en interne mais fait également appel aux candidatures externes. L'avancement peut se faire de 2 manières différentes : soit en restant dans le même service mais en ayant la possibilité de passer à une fonction ayant un degré de responsabilité plus élevé, soit suite à une mutation interne vers un autre service et/ou un autre siège.

Quels avantages trouvez-vous à votre métier ?

Nous sommes en rapport avec des employeurs de tous les milieux : agriculteurs, horeca, chimie, construction, centres culturels, ... Le travail est varié, les tâches sont diversifiées. La formation est constante. Nous sommes tenus au courant de tous les textes de lois relatifs au travail.

Et les inconvénients ?

La période du calcul des salaires est un moment très intense et ne nous permet pas toujours d'être disponible immédiatement pour répondre à toutes les attentes.

Quelles qualités doit-on avoir pour exercer votre métier ?

Une excellente mémoire, beaucoup de patience, une grande résistance au stress, une rapidité d'exécution, de très bonnes connaissances en droit du travail et de la sécurité sociale ainsi qu'en informatique, beaucoup de psychologie, une écoute attentive.

Existe-t-il une journée type ?

Non car chaque client a des attentes particulières en fonction de chaque travailleur et de son secteur d'activité. Les fins de mois et début de mois comprennent quand même beaucoup plus de calculs de salaires.

Quels conseils donneriez-vous à un jeune désireux d'entreprendre des études de conseiller social ?

Il faut avoir le goût de se mettre à jour chaque jour, la législation connaissant des modifications régulières. Il faut aimer les contacts humains et être une personne très organisée. Une bonne mémoire est un atout.

Liens : http://www.metiers.be/Interviews/INT_CONSEILLERE_SOCIALE_RIVIERE.html