

## Fonction

# CONSEILLER TECHNIQUE ASSISTANT SOCIAL IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CONSEILLER LOGEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE FOYER III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER LOGEMENT ACTIVITES SOCIALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'ETUDES LOGEMENT III.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PREVENTION SANTE SECURITE AU TRAVAIL IV.A \(H/F\)](#)
- [PREVENTEUR GENERALISTE III.2 \(H/F\)](#)
- [PREVENTEUR EXPERT III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION SST III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION SST III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE GESTION SST IV.A \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT DE GESTION SST II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT DE GESTION SST II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER TECHNIQUE ASSISTANT SOCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL III.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE OPERATIONNEL SANTE SECURITE AU TRAVAIL IV.A \(H/F\)](#)
- [ERGONOME IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la politique RH de La Poste, l'Assistant Social Conseiller Technique assure sur un territoire donné, le pilotage et l'animation des assistants sociaux mutualisés en lien étroit avec les DRH territoriaux des branches, pour assurer l'accompagnement social et humain des postiers (accompagnement des changements, régulation sociale, prévention des risques psychosociaux...). En pilotant le dispositif d'observation sociale de son équipe, il contribue à l'élaboration de la politique des Ressources Humaines de l'entreprise.

## Missions

### Manager les assistants sociaux

Assure le management hiérarchique d'une équipe régionale d'assistants sociaux (1 ou 2 régions administratives)

Assure le soutien technique aux AS sur des situations sociales complexes

Définit les objectifs des assistants sociaux de son territoire et évalue leur réalisation en associant les DRH locaux des branches

Veille à la qualité des interventions en garantissant un même niveau de réponse à tous les postiers qui en ont besoin

Contribue à la qualité de la communication entre les branches et les assistants sociaux du territoire en étant relai d'informations nationale et en organisant des échanges territoriaux réguliers.

Pilote l'adaptation de l'organisation des assistants sociaux du territoire en intégrant les enjeux territoriaux des branches

Conduit avec le conseil de l'EMRG les opérations de recrutement des AS/ASCT, puis accueille et forme les assistants sociaux débutants

## Conduire le dispositif d'observation sociale

Organise et met en œuvre le dispositif d'observation sociale

Construit des outils et dispositifs sur des thématiques transverses (guides de questionnement, d'entretien...)

Accompagne les AS dans le recueil des données et la maîtrise de l'application web dédiée

## **Assurer un rôle de conseil et d'expertise sociale auprès des RH et managers**

Conseille, appuie les managers et les DRH dans la gestion de situations sensibles, individuelles ou collectives

Contribue à des études d'impact de projets nationaux et anime des groupes de travail sur des sujets QVT

Contribue et/ou élabore des dispositifs d'intervention et accompagne leur déploiement

Prend en charge des situations individuelles ou collectives impliquant le top management

## **Développer les compétences et veiller à la qualité de vie au travail des assistants sociaux**

Contribue à la définition du plan de formation des AS et à sa réalisation

Evalue les besoins professionnels du réseau des AS en matière d'information et d'outils professionnels

Veille à l'adaptation des conditions de travail des assistants sociaux, aux spécificités de leur activité et à leur sécurité

Garantit la cohérence des pratiques (mise en place de cadres de réflexion, d'échanges de pratiques et de résolution de problèmes professionnels...)

## **Etre l'ASCT Référent Branche**

Contribue à la conception de dispositifs spécifiques Branches en matière de Qualité de Vie au Travail

Diffuse l'actualité des projets de la branche et coordonne la contribution des ASCT régionaux sur le déploiement des programmes de la branche auxquels les assistants sociaux prennent part

Conseille le top management de la branche sur des situations individuelles sensibles

Coordonne et présente les études et synthèses nationales d'observation sociale en intégrant la spécificité ou les besoins de la branche

Participe en tant qu'expert à la CNSST de la branche

## **Compétences**

### **Comportementales Socles**

#### **Orientation client**

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### **Culture du changement et de l'innovation**

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son

activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

### Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

### Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

## Digital et Data

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## Efficacité professionnelle

### Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## Relation Client

### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## Risques et réglementation

### Prévention, santé, sécurité et bien-être au travail

Connaître et savoir évaluer les risques professionnels (physiques et psycho-sociaux). Etre capable de proposer, prioriser et mettre en oeuvre les actions de prévention adaptées. Assurer la sensibilisation, le conseil, l'expertise sur ces sujets auprès de toutes les parties prenantes.

### Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

## Techniques RH

### Accompagnement

Savoir utiliser les techniques et outils nécessaires à l'accompagnement individuel, personnalisé et/ ou collectif (conduite d'entretiens, atelier, etc.) sur les dimensions sociales ou professionnelles.

## Vente

### Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

## Prérequis

Diplôme d'Etat d'assistant social (obligatoire)

Expérience significative dans la fonction d'assistant social spécialisé d'entreprise

## Environnement de travail

Siège ou territoire

Déplacements sur les sites de son territoire

## Relations internes/externes

Experts RH

Managers

RRH / DRH

Services santé au travail

Assistants sociaux de secteur

Hôpitaux

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Groupe - siege

## Effectif de la fonction

De 10 à 49