

K1205**AGENT / AGENTE D'ACCUEIL SOCIAL**Transition
démographique

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil et d'information sociale
- Chargé / Chargée d'éducation pour la santé
- Chargé / Chargée d'information, de médiation sociale/médicosociale
- Chargé / Chargée d'information de planning familial
- Chargé / Chargée d'information des droits des femmes
- Chargé / Chargée d'information jeunesse
- Chargé / Chargée d'information juridique et sociale
- Chargé / Chargée de projet en éducation pour la santé
- Conseiller / Conseillère en génétique
- Écouteur social / Écouteuse sociale
- Écouteur social coordinateur / Écouteuse sociale coordinatrice
- Écouteur social référent / Écouteuse sociale référente
- Interface de communication
- Médiateur administratif / Médiatrice administrative

Définition

- Mène des actions d'information, de prévention ou de médiation auprès d'un public généralement en difficulté, selon l'orientation de la structure.
- Peut réaliser des permanences en téléphonie sociale.
- Peut coordonner l'activité d'une équipe.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac+2 (BTS, L2, ...) dans le secteur social, juridique ou de l'animation socioculturelle.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle ou bénévole dans ces secteurs sans diplôme particulier.

Des formations complémentaires (éducation de la santé, santé publique, prévention et médiation, ...) peuvent être requises.

Une formation en Langue des Signes Française (LSF) est nécessaire pour l'Interface de communication.

Compétences

Savoir-faire

Management

Animer, coordonner une équipe

Prévenir et résoudre les conflits

Conseil, Transmission	Guider ou accompagner une personne dans ses démarches
	Conseiller la personne dans l'organisation de ses activités de la vie quotidienne
	Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
	Orienter une personne vers des partenaires relais
	Accompagner l'appropriation d'un outil par ses utilisateurs
	Accompagner et développer l'autonomie dans l'usage des outils numériques et des services digitaux
	Assurer une médiation
	Réaliser un diagnostic sanitaire et social d'une personne
Soin	Coordonner des actions d'insertion professionnelle
	Réceptionner l'appel téléphonique de personnes en détresse, de victimes, ... et leur proposer une écoute
Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne
	Accueillir en face à face
	Échanger avec la personne sur son ressenti (mal-être, satisfaction, ...) et l'orienter vers un médecin, assistant de service social, ...
Stratégie de développement	Développer et piloter un réseau d'organisations partenaires
	Assurer le suivi d'un portefeuille de partenaires
	Coordonner des actions d'éducation au sein d'un réseau de partenaires
	Coordonner des actions de santé au sein d'un réseau de partenaires
Gestion administrative et comptable	Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
Droit, contentieux et négociation	Appliquer un cadre juridique ou réglementaire
Communication, Multimédia	Mener un entretien, une interview, une audition
	Réaliser une traduction, transposer un texte
Communication	Relayer de l'information
	Travailler, interagir à distance
	Sensibiliser un public
	Animer des actions collectives de prévention et d'éducation à la santé
Organisation	Respecter la confidentialité des informations
Pilotage et maîtrise des coûts	Assurer la gestion administrative d'une activité
Data et Nouvelles technologies	Garantir un suivi administratif
	Actualiser les informations mises à la disposition d'un public
	Renseigner, mettre à jour une documentation technique
	Suivre et mettre à jour l'information technique, économique, réglementaire, ...
	Analyser la situation et les besoins de la personne





Savoir-être professionnels

	Être à l'écoute, faire preuve d'empathie Travailler en équipe S'adapter aux changements
--	--

Savoirs

Domaines d'expertise	Addictologie Diététique Identification de signes d'addiction Psychologie Sexologie Langage Parlé Complété -LPC- Langue des signes Outils multimédias Utilisation des réseaux multimédias, internet
Normes et procédés	Circuits d'hébergement d'urgence Droit des femmes Droit privé Droit public Organisation du système sanitaire et social
Techniques professionnelles	Techniques de communication orales, écrites et numériques

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Déplacements professionnels
	Horaires et durée du travail	Travail de nuit Travail le week-end Travail par roulement
	Publics spécifiques	Étudiants Particuliers Patients Personnes en situation de handicap Personnes vulnérables
	Types de structures	Association

Secteurs d'activité

• Social