K1205
AGENT / AGENTE D'ACCUEIL SOCIAL

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'accueil et d'information sociale
- 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

Définition

L'agent d'accueil social facilite l'accès aux droits et services pour les personnes en difficulté ou en situation de précarité, au sein des structures d'aide sociale.

- Accueille, recueille la demande et apporte un premier niveau d'information au public
- Oriente vers les services, les structures sociales ou administratives concernés
- Assiste les personnes dans la constitution de dossiers administratifs ou sociaux
- Organise et anime des actions de prévention et d'information
- Peut intervenir dans des domaines spécifiques comme le planning familial ou les droits des femmes
- Contribue à l'amélioration des dispositifs d'accueil et d'information au sein de son établissement

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible sans diplôme particulier mais une première expérience est recommandée. Il est également possible de devenir agent d'accueil et d'information sociale avec un diplôme de niveau CAP à Bac+2 dans le secteur social.

Certifications et diplômes :

- Bac pro métiers de l'accueil
- Chargé d'accueil en habitat social

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Faciliter l'inclusion sociale des personnes accueillies
- Analyser les besoins des usagers
- Orienter une personne vers des partenaires relais

Management, Social, Soin

- Guider, accompagner une personne ou une famille dans ses démarches
- Conseiller les usagers sur leurs droits sociaux
- Adapter ses pratiques d'accueil et d'accompagnement selon les besoins particuliers des personnes

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Organiser un espace d'accueil

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Créer une relation de confiance
- Se coordonner avec d'autres services pour l'aide sociale
- Faciliter l'accès aux droits par des explications claires
- Respecter la confidentialité des informations

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Actualiser l'affichage, les informations mises à la disposition d'un public

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Faciliter l'accès aux dispositifs d'aide

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Optimiser l'accueil des différents publics

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Management, Social, Soin

- Assister les personnes en difficulté
- Evaluer les besoins spécifiques d'une personne
- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
- Assurer le lien entre les usagers et les ressources externes
- Soutenir émotionnellement les individus en difficulté

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- S'adapter à son interlocuteur
- Animer un atelier à thème
- Assurer la confidentialité des échanges et informations
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Maintenir un environnement propre et accueillant

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Interagir avec les organismes externes tels que l'Inspection du Travail, la Sécurité Sociale et les services de santé publique
- Planifier des événements de sensibilisation

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Garantir un suivi administratif

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Avoir le sens du service
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de contrôle de soi

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques de médiation sociale
- Techniques d'entretien individuel
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Gestion des dossiers sociaux
- Techniques d'écoute active et de médiation

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Domaines d'expertise

- Maitrise des dispositifs d'aide sociale
- Maitrise des réseaux d'assistance sociale
- Connaissance des structures d'accueil social

Normes et procédés

- Droit des femmes
- Organisation du système sanitaire et social
- Traitement des formalités administratives
- Droit social

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée

Publics spécifiques

- Jeunes en insertion
- Personnes vulnérables
- Publics en situation d'illettrisme

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Salarié secteur public

Types de structures

- Association
- Collectivités territoriales
- Structures de l'Economie Sociale et Solidaire
- Organisme public

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Social

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail