K1221
ECOUTANT SOCIAL / ECOUTANTE SOCIALE

Autres emplois décrits

- Ecoutant social coordinateur / Ecoutante sociale coordinatrice
- Ecoutant social référent / Ecoutante sociale référente

Définition

L' Écoutant social assure l'accueil, l'information et l'orientation des personnes en précarité.

- Réceptionne les demandes par téléphone ou en entretien physique
- Aide à identifier les besoins pour orienter les personnes vers les services appropriés
- Assure un suivi régulier des cas pour garantir une aide continue
- Actualise et renseigne une documentation détaillée et confidentielle des cas traités

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac +2. Une première expérience professionnelle ou bénévole auprès de publics en précarité est appréciée.

Certifications et diplômes :

- Licence pro mention métiers de l'animation sociale, socio-éducative et socioculturelle
- Licence pro mention gestion des structures sanitaires et sociales
- Licence pro mention intervention sociale : accompagnement social
- Licence pro mention intervention sociale : insertion et réinsertion sociale et professionnelle
- Diplôme d'Etat d'assistant de service social
- Licence mention sciences sanitaires et sociales
- Master mention sciences sociales

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public

Management, Social, Soin

- Réceptionner l'appel téléphonique de personnes en détresse, de victimes, ... et leur proposer une écoute
- Evaluer les besoins spécifiques d'une personne
- Orienter vers le réseau social ou vers les structures d'hébergement appropriées à la situation de la personne

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- S'adapter à son interlocuteur
- Etablir une relation de confiance et faciliter la communication avec la personne accompagnée
- Se coordonner avec d'autres services pour l'aide sociale
- Collaborer avec d'autres professionnels de santé
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Gérer les dossiers sociaux des usagers
- Respecter les règles d'éthique et de déontologie

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Optimiser l'accueil des différents publics
- Gérer l'accueil téléphonique
- Mobiliser les ressources locales pour des projets sociaux

Management, Social, Soin

- Soutenir émotionnellement les individus en difficulté
- Déterminer le besoin en accompagnement psychologique, arrêter les modalités avec la personne ou l'orienter vers un médecin, service social, personnel paramédical
- Echanger avec la personne sur son ressenti (mal-être, satisfaction, etc.) et l'orienter vers le professionnel concerné (médecin, assistant de service social, etc.)
- Guider, accompagner une personne ou une famille dans ses démarches
- Accueillir, rassurer, orienter, informer une personne et son entourage
- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
- Mener des actions de suivi social spécifiques

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Travailler, interagir à distance
- Communiquer et développer une relation d'aide
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Travailler en groupe, en réseau
- Ecouter activement les besoins et préoccupations des individus
- Assurer la confidentialité des échanges et informations
- Gérer le stress et prendre des décisions rapides en situation d'urgence
- Utiliser les outils numériques Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Gérer les situations de crise avec tact et diplomatie

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Documenter les interactions et progrès des individus

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Renseigner des supports de suivi d'activité
- Evaluer régulièrement les besoins de la personne ou de la famille

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Avoir le sens du service
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- Maitrise des dispositifs d'aide sociale
- Identification de signes d'addiction
- Psychologie
- Promotion du bien être psychologique
- Maitrise des réseaux d'assistance sociale
- Connaissance des structures d'accueil social

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

Normes et procédés

- Circuits d'hébergement d'urgence
- Organisation du système sanitaire et social
- Droit des femmes
- Droit social
- Droit privé
- Droit public
- Normes rédactionnelles

Techniques professionnelles

- Techniques d'entretien individuel
- Techniques de reformulation pour la clarté du message
- Techniques de communication orales, écrites et numériques Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail de nuit
- Travail en horaires décalés
- Travail en journée

Publics spécifiques

- Personnes vulnérables

Statut d'emploi

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

Types de structures

- Association
- Etablissement social ou médico-social (EHPAD, résidence senior, ...)
- Structure médico-sociale

© 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