

# K1221

## ECOUTANT SOCIAL / ECOUTANTE SOCIALE

### Autres emplois décrits

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

### Définition

L'Écouteur 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
- Collaborer avec d'autres professionnels de santé

## Management, Social, Soins

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

## 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
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles

## Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité
- Respecter les règles d'éthique et de déontologie

## Savoir-faire secondaires

### Développement économique

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

## Management, Social, Soins

- 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
- Ecouter activement les besoins des individus
- 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, orienter, informer une personne et son entourage
- Faciliter la résolution de questions et démarches administratives
- Evaluer régulièrement les besoins de la personne ou de la famille
- Mener des actions de suivi social spécifiques

## **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
- 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**

- Renseigner des supports de suivi d'activité
- Documenter les interactions et progrès des individus

## 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

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

## 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

# 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
-

## Secteurs d'activité

- Social