

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

## Management, Social, Soins

- Guider, accompagner une personne ou une famille dans ses démarches
- Conseiller les usagers sur leurs droits sociaux
- Orienter une personne vers des partenaires relais
- 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

## Management, Social, Soins

- Assister les personnes en difficulté
- Evaluer les besoins spécifiques de la 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
- Utiliser les outils numériques
- Maintenir un environnement propre et accueillant

Transition numérique



## Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Garantir un suivi administratif
- 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

## Savoir-être professionnels

---

- Être 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
- Gestion des dossiers sociaux
- Techniques d'écoute active et de médiation

### Domaines d'expertise

- Connaissance des dispositifs d'aide sociale
- Connaissance 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
  - Economie Sociale et Solidaire
  - Organisme public
- 

# Secteurs d'activité

- Social