

## K1205 - Information sociale

### Appellations (Métiers courants)

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

■ Ecoutant social / Ecoutante sociale

### 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 métier

*Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg*

Cet emploi/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.

### Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'organismes à caractère social ou d'associations en contact avec le public (personnes en difficulté sociale ou personnelle, étudiants, ...).

L'activité varie selon le type de structure (service de téléphonie sociale, centre d'informations, ...) et le domaine d'intervention (social, juridique, santé, ...).

### Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Accueillir la personne, cerner sa situation et lui communiquer des informations relatives aux droits, aux aides, aux lieux relais</li><li>■ Conseiller et sensibiliser des publics de jeunes, de parents, de migrants sur les thèmes du droit des femmes, de la citoyenneté, du logement, ...</li><li>■ Organiser l'affichage, l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil de la structure</li><li>■ Effectuer le suivi administratif, renseigner les supports de suivi d'activité et transmettre les données au service concerné</li><li>■ Communiquer et échanger des informations sur les évolutions réglementaires, ... au sein de l'équipe ou lors de rencontres interinstitutionnelles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Circuits d'hébergement d'urgence</li><li>■ Eléments de base en psychologie</li><li>■ Techniques de communication</li><li>■ Droit de l'enfant et protection des mineurs</li><li>■ Techniques d'écoute et de la relation à la personne</li><li>■ Identification de signes d'addiction</li></ul>

### Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
-----------	-------------

## K1205 - Information sociale

### Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller ou accompagner des personnes lors de situations conflictuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de médiation</li> <li>Techniques de prévention et de gestion de conflits</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réceptionner l'appel téléphonique de personnes en détresse, de victimes, ... et leur proposer une</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalités d'accueil</li> <li>Techniques de conduite d'entretien</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner les personnes dans leurs démarches administratives</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonner des actions de santé, d'éducation, d'insertion professionnelle au sein d'un réseau de partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduite de projet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Animer des actions collectives de prévention et d'éducation à la santé (nutrition, toxicomanie, sexualité, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Addictologie</li> <li>Sexologie</li> <li>Diététique</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordonner l'activité d'une équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques d'animation d'équipe</li> </ul>

### Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <li>Association à caractère social</li> <li>Collectivité territoriale</li> <li>Service de téléphonie sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration / Services de l'Etat</li> </ul>	

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

Depuis	Vers

## K1205 - Information sociale

### Mobilité professionnelle

#### Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société</li><li>■ M1601 - Accueil et renseignements</li></ul>

#### Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li><li>■ Toutes les appellations</li><li>■ Ecoutant social / Ecoutante sociale</li><li>■ Toutes les appellations</li><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ K1101 - Accompagnement et médiation familiale</li><li>■ K1102 - Aide aux bénéficiaires d'une mesure de protection juridique</li><li>■ K1104 - Psychologie (Psychothérapeute)</li><li>■ K1201 - Action sociale</li><li>■ K1207 - Intervention socioéducative</li></ul>