

### ❖ Appellations

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'accueil et d'information sociale                  | <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'information juridique et sociale            |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'accueil social                                    | <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée de projet en éducation pour la santé          |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'éducation pour la santé                         | <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère en génétique                          |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'information, de médiation sociale/médicosociale | <input type="checkbox"/> Écouteur social / Écouteuse sociale                            |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'information de planning familial                | <input type="checkbox"/> Écouteur social coordinateur / Écouteuse sociale coordinatrice |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'information des droits des femmes               | <input type="checkbox"/> Écouteur social référent / Écouteuse sociale référente         |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'information jeunesse                            | <input type="checkbox"/> Médiateur administratif / Médiatrice administrative            |

### ❖ 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

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, ...).

### ❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Accueillir les personnes	S	<input type="checkbox"/> Organisation du système sanitaire et social
<input type="checkbox"/> Analyser la situation et les besoins de la personne	Sc	<input type="checkbox"/> Communication interne
<input type="checkbox"/> Conseiller et sensibiliser des publics de jeunes, de parents, de migrants sur les thèmes du droit des femmes, de la citoyenneté, du logement, ...	Sc	<input type="checkbox"/> Circuits d'hébergement d'urgence

## ❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Actualiser les informations mises à la disposition d'un public <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi d'activité <input type="checkbox"/> Réaliser une gestion administrative <input type="checkbox"/> Tenir informée sa structure des nouvelles techniques et réglementations liées à l'activité	C Ce C C	<input type="checkbox"/> Droit public <input type="checkbox"/> Droit privé <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Techniques de communication <input type="checkbox"/> Identification de signes d'addiction <input type="checkbox"/> Techniques d'écoute et de la relation à la personne

## ❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Conseiller la personne dans ses activités de la vie quotidienne <input type="checkbox"/> Conseiller ou accompagner une personne lors de situations conflictuelles	S S	<input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits <input type="checkbox"/> Techniques de médiation
<input type="checkbox"/> Réceptionner l'appel téléphonique de personnes en détresse, de victimes, ... et leur proposer une écoute	S	<input type="checkbox"/> Techniques de conduite d'entretien
<input type="checkbox"/> Conseiller un interlocuteur dans des démarches administratives	Sc	
<input type="checkbox"/> Coordonner des actions d'insertion professionnelle au sein d'un réseau de partenaires <input type="checkbox"/> Coordonner des actions d'éducation au sein d'un réseau de partenaires <input type="checkbox"/> Coordonner des actions de santé au sein d'un réseau de partenaires	Es Es Es	<input type="checkbox"/> Gestion de projet
<input type="checkbox"/> Animer des actions collectives de prévention et d'éducation à la santé	S	<input type="checkbox"/> Diététique <input type="checkbox"/> Addictologie <input type="checkbox"/> Sexologie
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	<input type="checkbox"/> Techniques d'animation d'équipe

## ❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Association à caractère social <input type="checkbox"/> Collectivité territoriale <input type="checkbox"/> Service de téléphonie sociale	<input type="checkbox"/> Administration / Services de l'État	

## ❖ Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<b>K1204 - Médiation sociale et facilitation de la vie en société</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<b>M1601 - Accueil et renseignements</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<b>K1101 - Accompagnement et médiation familiale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<b>K1102 - Aide aux bénéficiaires d'une mesure de protection juridique</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Écouteur social / Écouteuse sociale</li></ul>	<b>K1104 - Psychologie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Psychothérapeute</li></ul>
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<b>K1201 - Action sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>
<b>K1205 - Information sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>	<b>K1207 - Intervention socioéducative</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toutes les appellations</li></ul>