

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

(RP)

DU TITRE A FINALITÉ

PROFESSIONNELLE

« Responsable-coordonnateur services au  
domicile »

Niveau III (5)

## SOMMAIRE

Présentation de l'évolution du titre professionnel.....	
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	
Liste des activités .....	
Vue synoptique de l'emploi-type.....	
Fiche emploi type .....	
Fiches activités types de l'emploi .....	
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	
Glossaire technique .....	
Glossaire du RP.....	

## Introduction

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Face à une demande grandissante de services à la personne (SAP), la taille des structures du secteur des services au domicile augmente et l'offre de services tend à se diversifier.

Pour mener à bien leur activité, les structures recherchent des encadrants de proximité généralement dénommés « responsables de secteur » afin de gérer les demandes des clients, organiser les interventions, accompagner les intervenants au domicile, assurer les démarches administratives et contribuer aux projets communs avec des structures partenaires.

Cette fonction d'encadrant intermédiaire est déterminante pour la qualité du service rendu, pour la pérennité des structures du secteur d'aide à la personne, pour l'amélioration globale des conditions de travail des intervenants à domicile mais aussi pour répondre relayer les politiques publiques.

Premier niveau d'encadrement dans les structures d'aide à domicile, ce professionnel est un rouage essentiel dans son rôle d'interface entre la structure, les intervenants et les personnes.

Aucune certification professionnelle publique ne couvre actuellement l'ensemble des compétences généralement attendues pour occuper cette fonction. Ainsi la création d'un titre professionnel, intitulé « Responsable-coordonnateur services au domicile » de niveau III, devrait permettre de certifier ces compétences et de favoriser l'accès à ces emplois généralement intitulés « responsable de secteur » dans toutes les structures.

L'intitulé « Responsable-coordonnateur services au domicile » reflète les réalités de l'emploi quel que soit les modes d'intervention et les organisations de travail :

- « Responsable », car c'est un emploi de management ;
- « Coordonnateur », auprès des équipes, sur le territoire et avec les partenaires ;
- « Services », qui facilitent la vie quotidienne des personnes et des familles ;
- « Au domicile », comme lieu de réalisation des services et lieu de travail des intervenants.

Le RCSAD encadre une équipe d'intervenants à domicile en favorisant leur responsabilisation et leur autonomie dans le souci de leur employabilité et du développement de leurs compétences.

De par sa proximité avec les intervenants et sa connaissance des situations des interventions à domicile, le RCSAD joue un rôle important dans la prévention des risques professionnels et la qualité de vie au travail pour ces salariés.

L'exercice de ce métier nécessite un ensemble particulier de compétences et de connaissances qui relèvent à la fois du domaine de l'intervention à domicile, du management, de la gestion et du travail en réseau.

Ce référentiel emploi propose une présentation des contenus d'un emploi-type de RC SAD et de ses activités principales – chacune des activités représentant un bloc de compétences.

Les contenus ont été identifiés par le biais d'une méthodologie d'analyse du travail composée, entre autres, de l'analyse des offres d'emploi et de la consultation d'un large panel de professionnels représentatifs de l'activité et de l'organisation du secteur.

Des entretiens avec des professionnels de structures de statut et de taille différentes et réparties sur des zones territoriales diversifiées ainsi que des groupes de travail et d'échanges, ont permis d'approfondir et d'enrichir l'analyse.

Le référentiel emploi est composé de trois activités-type qui représentent les missions principales confiées au RCSAD :

- La première activité concerne l'analyse de la demande du client, et le processus d'élaboration et de suivi d'une prestation de service adaptée.
- La deuxième activité concerne le management de proximité de l'équipe d'intervenants et comprend les compétences relatives au recrutement et à l'intégration des salariés, à l'organisation et au contrôle de leur activité et à l'encadrement de l'équipe au quotidien.
- Enfin la troisième activité concerne la dimension relative à la qualité de service ainsi que les activités de représentation externe.

Des compétences transversales ont été identifiées. Elles concernent la prévention des risques professionnels, la

posture du RCSAD, son implication au sein de collectifs, le respect des règles et procédures.

Le contour des activités du RCSAD varie selon la taille et l'organisation des structures. Sa fonction peut avoir une dimension administrative plus ou moins étendue, une dimension managériale plus ou moins élargie, ainsi qu'une dimension de développement plus ou moins présente.

Selon l'organisation, la gestion quotidienne des bénéficiaires et des aides à domicile peut être confiée à un personnel qualifié d'assistant ou de secrétaire par exemple. Dans une autre catégorie d'organisation, le responsable coordinateur supervise une équipe de personnels administratifs pour le suivi quotidien des prestations auprès des clients.

### **Liste des activités**

**Nouveau TP :** Responsable-coordonnateur services au domicile

Activités :

- Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
- Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
- Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Concevoir et organiser une prestation de services au domicile	1	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
		2	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
		3	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
2	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile	4	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
		5	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
		6	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
3	Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires	7	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
		8	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

## FICHE EMPLOI TYPE

### Responsable-coordonnateur services au domicile

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile (RCSAD) assure l'interface entre les clients, les intervenants et la structure de services au domicile.

Les activités du RCSAD varient en fonction de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques.

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile (RCSAD) élabore et organise des prestations de services pour des clients allant du particulier cherchant des services d'entretien domestiques, aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue.

Le RCSAD est réactif aux aléas et est souvent amené à reconsidérer ses priorités dans l'organisation de ses activités. Il anime et coordonne une équipe d'intervenants dans le souci constant de la sécurité et de la santé des intervenants et de l'amélioration de la qualité du service. Le RCSAD représente la structure auprès de ses interlocuteurs externes.

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile analyse, avec le client, ses besoins de services au domicile et l'informe de l'offre de services de la structure. En fonction de la situation du client et de la nature de la prestation, il identifie les dispositifs d'aide et de financement et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs.

Le RCSAD construit la prestation adaptée, en tenant compte des risques spécifiques et des mesures nécessaires pour les éviter, établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et en fonction des temps de trajet et des temps de pause des intervenants. Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Pendant toute la durée du contrat, le RCSAD s'assure régulièrement de la satisfaction du client et veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de la prestation auprès des intervenants et propose si nécessaire de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins.

Le RCSAD organise et coordonne l'activité des intervenants à domicile. Il contribue au recrutement des intervenants et sélectionne les candidatures correspondant au profil recherché. Il conduit des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et émet un avis motivé concernant l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants et organise leur parcours d'intégration. Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD gère les plannings au quotidien ou supervise la planification.

Il établit les plannings horaires des intervenants en équilibrant les prestations à forte et faible charge physique et mentale afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants. Il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues. Il réagit rapidement, s'adapte à la situation du moment, modifie ses priorités et alerte sa hiérarchie et les services internes si nécessaire.

Il échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risque et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il remonte les informations utiles à l'évaluation des risques professionnels et à la mise en place des mesures de prévention correspondantes, généralement auprès des responsables du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Le RCSAD met en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance et veiller à la non maltraitance.

Le RCSAD contribue à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels en faisant remonter les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Il identifie les besoins en perfectionnement et propose des actions de formation. Il soutient les intervenants au quotidien et s'assure de la cohésion de l'équipe par son accompagnement au quotidien.

Il contrôle la correspondance de la prestation avec les attentes et besoins des personnes

Le RCSAD représente la structure lors des réunions avec des partenaires, des financeurs ou à l'occasion de manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et collabore avec différents acteurs médico-sociaux.

Le RCSAD organise une veille sur l'évolution du secteur. Dans le territoire d'implantation de la structure, il contribue à détecter de nouveaux besoins de services à la personne. Il peut proposer à sa hiérarchie de développer de nouvelles prestations dans l'offre de services.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du responsable-coordonnateur services au domicile varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques. Le RCSAD est généralement autonome dans l'organisation quotidienne de ses activités. Il rend compte à sa hiérarchie et l'alerte en cas de problème dépassant les limites de sa délégation.

Selon l'organisation de la structure, le RCSAD peut être le responsable hiérarchique des intervenants ou encadrer plusieurs équipes autonomes d'intervenants.

Le RCSAD peut exercer ses activités en entreprise et en association d'aide à domicile (service prestataire et/ou mandataire), ainsi que dans une collectivité territoriale (service d'aide à domicile d'un centre communal d'action sociale -CCAS).

Le RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (les ressources humaines, le service paie, le service client, la comptabilité, le service informatique...) et des partenaires externes. Il est fréquemment sollicité et dispose d'une grande capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce à temps plein comme à temps partiel, dans les locaux de la structure et à l'extérieur. Les déplacements dans le territoire d'implantation de la structure sont fréquents. En fonction des contraintes de l'activité et pour garantir la continuité de l'accompagnement des personnes, des astreintes sont possibles. Le RCSAD peut être amené à travailler le soir, les jours fériés et le weekend.

## **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre**

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Secteur des services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap) public, privé lucratif, privé non lucratif.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable de secteur d'aide à la personne
- Responsable de secteur services à domicile
- Responsable de secteur - services à la personne
- Responsable de secteur en maintien à domicile
- Responsable-coordonnateur
- Responsable coordinateur
- Coordinateur de secteur
- Encadrant de proximité
- Coach d'équipe

## **Réglementation d'activités (le cas échéant)**

Sans objet

## **Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)**

Sans objet

## **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile  
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée  
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation  
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
2. Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile  
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
3. Planifier et contrôler l'activité des intervenants  
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
4. Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires
5. Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile  
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

## **Compétences transversales de l'emploi**

Adopter un comportement orienté vers l'autre  
Travailler et coopérer au sein d'un collectif  
Respecter des règles et des procédures  
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

## **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau III  
Convention(s) :  
Code(s) NSF :  
330p--Management de services sanitaires et sociaux

## **Fiche(s) Rome de rattachement**

K1201 Action sociale  
K1403 Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### **Concevoir et organiser une prestation de services au domicile**

#### **Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Afin de concevoir un service de qualité correspondant à la demande, le responsable-coordonnateur services au domicile recueille les attentes du client et conçoit avec lui la prestation de services adaptée. Il organise les interventions et en assure la gestion administrative.

Le RCSAD analyse avec le client ses besoins de services et les possibilités d'aides financières. Il l'informe de l'offre de services de la structure. Il identifie les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs. Le RCSAD conçoit une prestation adaptée tenant compte des risques spécifiques et des mesures de prévention nécessaires, établit le devis et le présente au client. Il s'assure de la compréhension des engagements mutuels avant la contractualisation. Il vise à établir avec la personne les conditions d'un climat de confiance.

Lorsque la prestation demandée est en lien avec un plan d'aide individualisé prescrit par un financeur, le RCSAD propose une prestation répondant aux critères fixés par ce plan d'aide.

En fonction de la nature des prestations, il identifie les intervenants compétents et vérifie leur disponibilité. Il établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et en fonction des compétences, des temps de trajet et des temps de pause des intervenants.

Le RCSAD informe le client des modalités de mise en œuvre de la prestation. Après la première intervention et régulièrement pendant la durée du contrat, il s'assure de la satisfaction du client et veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de la prestation auprès des intervenants. Si nécessaire, il propose de modifier la prestation pour l'adapter à l'évolution des besoins.

Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur dans la structure. Il veille au respect des heures prévues au plan d'aide ou devis et assiste la personne ou les proches aidants dans les démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

Le RCSAD se sert couramment de logiciels de planification et d'autres applications numériques de gestion pour les structures assurant des services au domicile.

L'exercice de l'activité varie en fonction du contexte de la demande. Le RCSAD traite aussi bien des demandes concernant une prestation d'entretien à domicile que des demandes concernant des prestations d'aide pour une personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Il reçoit la personne et ses proches aidants ou se rend à domicile. Il écoute la personne elle-même et ses proches, recueille les informations nécessaires et propose une prestation qui peut inclure un accompagnement individualisé comprenant des activités sociales et culturelles.

Il coordonne la mise en place des prestations ou du plan d'aide avec les autres intervenants au domicile et les équipes pluri professionnelles intervenant pour la personne à son domicile.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie, dans le respect de la législation et de la confidentialité des échanges et des données. Son degré d'autonomie dépend du niveau de sa délégation et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité s'exerce dans les locaux de la structure. Elle implique des déplacements au domicile afin de vérifier les conditions de la faisabilité de la prestation prévue.

Le RCSAD communique, par écrit et oralement, avec divers interlocuteurs, internes ou externes à la structure, tels que le client lui-même, les proches aidants, les intervenants de la structure et les intervenants d'autres services, les organismes financeurs...

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet

## **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée

Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation

Organiser et coordonner la prestation de services au domicile

## **Compétences transversales de l'activité type**

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### **Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile**

#### **Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Le responsable-coordonnateur services au domicile anime et coordonne l'équipe dans le but de maintenir la qualité du service et de veiller à la santé des intervenants.

Le RCSAD contribue aux recrutements et sélectionne les candidatures correspondantes au profil recherché. Il reçoit les candidats, et conduit des entretiens pour identifier ceux ayant les compétences requises. Il émet un avis motivé concernant les suites de l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants, les sensibilise à la prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Il organise le parcours d'intégration des nouveaux intervenants.

Le RCSAD établit les plannings horaires des intervenants en tenant compte de leurs compétences, de la législation du travail, de la réglementation en vigueur, des durées des déplacements et des temps de pause. Afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants, il équilibre les prestations à forte et faible charge physique ou mentale au cours d'une journée.

Il vérifie régulièrement auprès des clients que la prestation est effectuée dans le respect des termes du contrat. Afin d'assurer la continuité du service, il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues.

Afin de veiller à la qualité de vie au travail, pour prévenir les risques professionnels et accompagner les intervenants, le RCSAD est à leur écoute. Il échange régulièrement avec eux sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risque et intervient si nécessaire afin de prévenir ou de réguler les tensions ou conflits. Lors des réunions d'équipe, il informe les intervenants des évolutions réglementaires, techniques ou juridiques et leur apporte les repères nécessaires sur l'organisation de l'activité.

Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD identifie les besoins en formation, informe les intervenants des actions de formation existantes, recueille leurs demandes et propose des actions de formation.

Garant du bon déroulement de la prestation, il contrôle la correspondance de celle-ci avec les attentes et besoins des personnes.

Il accompagne les intervenants sur les changements de pratique. Il les responsabilise et les fidélise en reconnaissant leurs compétences et en valorisant la qualité de leurs interventions.

Le RCSAD se sert couramment de logiciels de planification et d'autres applications numériques.

Le contexte d'exercice de l'activité dépend des mouvements du personnel et des aléas en lien avec les prestations de services au domicile. Le RCSAD est réactif quand une situation se dégrade afin de prévenir des risques pour le client et pour l'intervenant.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie dans le respect de la législation et de la confidentialité des échanges et des données. Son degré d'autonomie dépend du niveau de sa délégation et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité s'exerce dans les locaux de la structure.

Le RCSAD travaille en collaboration avec les services des ressources humaines et sa hiérarchie lors des recrutements et de l'élaboration du plan de formation. Il communique par écrit et oralement.

#### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet

#### **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

Planifier et contrôler l'activité des intervenants  
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

### **Compétences transversales de l'activité type**

Adopter un comportement orienté vers l'autre  
Travailler et coopérer au sein d'un collectif  
Respecter des règles et des procédures  
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

### **Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires**

#### **Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Le responsable-coordonnateur services au domicile contribue à l'amélioration de la qualité du service par son suivi au quotidien. A partir de ses observations, il peut proposer des modifications de l'organisation du travail ou de nouvelles prestations afin de contribuer à l'amélioration du service et au développement de la structure.

Le RCSAD se réfère aux chartes et engagements qualité en vigueur dans la structure. Il s'informe régulièrement du niveau de satisfaction des clients et analyse les points d'insatisfaction pour y remédier. Il renseigne les outils de suivi de la qualité du service et fait remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et fait des propositions d'amélioration. Il sensibilise les intervenants à domicile aux enjeux de la qualité du service. Le RCSAD participe à l'évaluation des risques professionnels et il fait remonter des informations et des propositions aux responsables en charge du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Afin de représenter la structure, le RCSAD participe à des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Le RCSAD contribue à la bonne image de la structure auprès de ses interlocuteurs externes et internes. Il respecte ses valeurs et souligne l'attractivité des prestations.

Dans le territoire d'implantation de la structure, il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et participe au développement de nouveaux partenariats.

Afin de contribuer au développement de la structure, le RCSAD assure une veille sur l'évolution du secteur des services réalisés au domicile des personnes. Il coopère à la détection de nouveaux clients, de nouveaux besoins de services non traités jusqu'alors et au développement de nouvelles prestations dans l'offre de services de la structure.

Il participe à la conception des supports de communication et à leur diffusion.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Son degré d'autonomie et le rôle qu'il peut jouer en externe dépend du niveau de sa délégation et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité peut impliquer des déplacements et des horaires en dehors des horaires habituels de travail.

Le RCSAD communique régulièrement avec les intervenants, les clients et les services internes à la structure. En externe, le RCSAD s'insère dans un réseau professionnel sur le territoire d'implantation de la structure. Il peut avoir des interlocuteurs multiples en fonction des projets et des événements professionnels avec lesquels il communique par écrit et oralement.

#### **Réglementation d'activités (le cas échéant)**

Sans objet

#### **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

#### **Compétences transversales de l'activité type**

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### **Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin de concevoir une prestation de services adaptée, recueillir les attentes du client, s'assurer de sa bonne compréhension, analyser la demande avec lui et identifier les besoins de services. Tenir compte des risques professionnels et des mesures de prévention à prévoir pour la mise en œuvre de la prestation. Donner des renseignements sur l'offre de la structure, sur les modalités de paiement et d'éventuelles aides financières. Concevoir une prestation adaptée au besoin de services, la formaliser, la proposer au client. Informer le client de ses engagements contractuels et s'assurer de sa compréhension avant contractualisation. Garantir la confidentialité des échanges. Présenter le règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité.

Dans le cadre d'une demande de services au domicile, écouter la personne ou le cas échéant ses proches aidants. Recueillir auprès de la personne ou de son entourage les informations nécessaires à la mise en œuvre de l'intervention.

Proposer un accompagnement individualisé, comprenant le cas échéant des activités sociales et culturelles dans le respect des capacités de la personne, de ses habitudes de vie et dans son environnement. Repérer au domicile de la personne les éléments présentant des risques pour la sécurité de la personne et de l'intervenant. Proposer si besoin des aménagements nécessaires à l'intervention de l'aide à domicile et définir le cadre de la prestation.

Vérifier après les premières interventions, que la prestation correspond aux attentes de la personne. Si nécessaire, proposer des modifications adaptées à l'évolution de la situation de la personne et de ses demandes. Si besoin, orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans la structure, à distance ou en présence des clients, des personnes ayant besoin d'une aide au maintien de leur autonomie ou des leurs proches aidants. Elle s'exerce souvent au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite.

#### **Critères de performance**

L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire

La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure

Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont posés

La posture favorise le climat de confiance

Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone

Présenter la structure, son organisation et ses offres de services

Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation

Questionner la personne ou son entourage sur ses attentes

Questionner la personne ou son entourage sur l'environnement et l'accessibilité en lien avec les demandes d'accompagnement social et culturel

Analyser la demande en prenant en compte le contexte d'intervention (familial, social, économique, état de santé, niveau de dépendance, besoins spécifiques et accessibilité environnementale, ...)

Analyser la demande en prenant en compte les risques professionnels pour l'intervenant et les mesures permettant de les éviter

Conseiller sur les offres de prestations en service prestataire et en service mandataire

Informar la persona sur los dispositivos financieros y los servicios adaptados a su situación  
Proponer el servicio más adaptado a los necesidades y expectativas de cada persona  
El caso échéant, declinar una demanda no correspondiente a la oferta de servicios de la estructura  
Orientar al cliente hacia un servicio más adaptado a sus necesidades  
Poner en marcha una démarche de resolución de problema  
Velar por el buen desarrollo del plan de ayuda en cooperación con los equipos pluriprofesionales que intervienen en el domicilio de la persona -  
Informar a la persona de sus derechos y deberes según que el servicio se realiza en calidad de prestatario o de mandatario  
Sensibilizar a los clientes o a las personas a la prevención de riesgos en el domicilio para ellos y para los intervinientes  
Presentar a la persona el marco de la función del RCSAD  
Presentar los límites de la prestación y de las intervenciones  
Identificar las situaciones que imponen una reevaluación durante la intervención  
Respetar los procedimientos internos  
Dominar los instrumentos de oficina y aplicativos especializados  
Establecer las prioridades en función del grado de urgencia de las demandas a tratar y de las consignas  
Adaptar la comunicación a los interlocutores y a las situaciones  
Comunicar la información adaptada en función de los interlocutores  
Rendir cuentas y argumentar  
Ser atento a los clientes y a su familia  
Velar por establecer las condiciones de un clima de confianza  
Adaptarse a los diferentes tipos de interlocutores y de situaciones  
Adoptar una postura neutra y benévola durante los encuentros  
Tomar en cuenta las demandas, las expectativas y los hábitos de vida de las personas  
Respetar las referencias culturales y culturales de las personas  
Asegurarse de la comprensión de los clientes  
Respetar las reglas de confidencialidad  
Ser atento durante todo el tiempo de los encuentros  
Comunicar una imagen positiva de la empresa  
Ser consciente y gestionar su implicación personal  
Analizar su práctica profesional

Conocimiento del contexto de intervención y del entorno social y económico del sector de los servicios a la persona

Conocimiento de la legislación y reglamentación en los servicios a la persona

Conocimiento del vocabulario compartido de referencia sobre el maltrato de las personas en situación de vulnerabilidad, derivado de la démarche nacional de consenso de 2020

Conocimiento del proyecto individualizado de ayuda y de acompañamiento y del rol del RCSAD

Conocimiento de los estatutos de prestatario, mandatario, empleo directo y puesta a disposición

Conocimiento de las diferentes convenciones colectivas en los servicios a la persona

Conocimiento de la noción de domicilio y de la intervención en el domicilio

Conocimiento de la diversidad de los públicos asistidos

Conocimiento de la obligación de no discriminación

Conocimiento de los dispositivos de acompañamiento de las personas mayores dependientes

Conocimiento de las principales medidas de protección jurídica (tutela, curatela...) y de sus consecuencias para la persona y para la prestación

Conocimiento del dispositivo de financiación para el acompañamiento de las personas mayores y de las personas en situación de discapacidad, para la ayuda a las familias

Conocimiento de las exenciones de cargas y deducciones fiscales en el sector de los servicios a la persona

Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées

Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action

Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap

Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)

Connaissance de la notion d'accessibilité universelle

Connaissance de la notion de société inclusive

Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance

Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement

Connaissance de la définition du projet individualisé d'aide et d'accompagnement de la personne à domicile

Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie

Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels

Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe

Connaissances du rôle et des limites des intervenants à domicile

Connaissance de l'offre de services de la structure

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

Connaissance des différents acteurs du secteur médical, paramédical, médico-social, travail social

Connaissance des risques professionnels dont les TMS, les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre

Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)

Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415))

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation de services. Informer le client des démarches administratives nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs et l'orienter vers des interlocuteurs compétents. Contractualiser la prestation de services entre la structure et le client.

Effectuer les différentes opérations de gestion administrative en lien avec la prestation dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Etablir les devis.

Dans le cadre d'une prestation de services en vue du maintien ou de la restauration de l'autonomie et du lien social, ajuster la prestation d'accompagnement dans le respect de l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières.

Communiquer par écrit et oralement avec les différents services internes et externes afin de transmettre les informations nécessaires.

Veiller au respect des heures prévues au plan d'aide. Aider la personne ou ses proches aidants aux démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure, à distance et au domicile des personnes, à l'aide du système d'information et des applicatifs de la structure.

#### Critères de performance

Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées

Les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement

Les écrits sont structurés et correctement rédigés

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Proposer à la personne un contrat correspondant à ses attentes

Etablir un devis

Constituer le dossier administratif de la personne selon les modalités de la structure

Inciter la personne à solliciter une aide financière en fonction de sa situation

Aider si nécessaire les personnes dans les démarches administratives liées aux dispositifs de financement dans le cadre du maintien à domicile

Contribuer à l'information des personnes sur l'accès à leurs droits

Demander l'actualisation du plan d'aide si les besoins évoluent

Respecter des procédures internes

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Respecter des délais

Prendre en compte les demandes et attentes des personnes et de leur famille  
Respecter les souhaits et habitudes de la personne dans la limite des fonctions des intervenants  
S'assurer de la compréhension de la personne  
Respecter les règles de confidentialité  
Respecter les références culturelles et culturelles des personnes  
Se montrer attentif tout au long des entretiens  
Adopter une posture neutre et bienveillante  
Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne  
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition  
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne  
Connaissance des différents services publics intervenant dans la mise en place des plans d'aide  
Connaissance de la diversité des publics aidés  
Connaissance de l'obligation de non-discrimination  
Connaissance des procédures et des moyens associés de la structure pour la mise en place d'une nouvelle prestation  
Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes  
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation  
Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants  
Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne  
Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées  
Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées  
Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap  
Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)  
Connaissance de la notion d'accessibilité universelle  
Connaissance de la notion de société inclusive  
Connaissance de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap  
Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance  
Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement  
Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes  
Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile  
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants  
Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre  
Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)  
Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415)

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Organiser et coordonner la prestation de services au domicile

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser la prestation en prenant en compte l'environnement social de la personne et la coordonner avec l'ensemble des partenaires qui interviennent auprès de la personne.

En fonction de la nature de la prestation contractualisée, identifier les intervenants compétents et vérifier leur disponibilité.

Planifier la prestation dans le respect de la législation du travail, et de ce qui a été contractualisé avec le client. Affecter les intervenants ayant les compétences requises.

Prendre en compte les lieux d'intervention, les temps de trajet et les temps de pause, le matériel présent au domicile du client, la pénibilité et la fréquence des tâches.

Prendre en compte l'accessibilité de l'environnement pour tout accompagnement social ou culturel. Informer le client des modalités de mise en œuvre de la prestation. Après la première intervention et tout au long de la prestation, s'assurer de sa satisfaction et l'informer de tout changement concernant le planning et l'intervenant.

Dans le cadre du maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, définir et mettre en place les horaires et le rythme de la prestation d'accompagnement individualisé. Tenir compte du rythme de la personne, de ses capacités, de son degré d'autonomie et de l'accessibilité de son environnement. Respecter l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières.

Suivre la mise en œuvre de la prestation ainsi que les évolutions de l'environnement de la personne afin de préserver une prestation conforme à ses attentes. Coordonner ce suivi avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, tuteurs, etc..).

Adapter la prestation en fonction de l'évolution de la situation des personnes, de leurs attentes et de leurs besoins. Réorienter si besoin vers un autre service apte à apporter un service plus adapté.

Prendre en compte les retours des aides à domicile au sujet des conditions réelles de réalisation de la prestation.

Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance. Mettre en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance.

En cas de besoin, faire remonter les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure, au téléphone et au domicile des personnes, à l'aide du système d'information et des applicatifs de la structure.

#### Critères de performance

Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice

Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence

La satisfaction client est vérifiée régulièrement

Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe

Les risques professionnels sont identifiés

Des mesures de prévention des risques sont mises en place

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rencontrer la personne à son domicile

Identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles et l'équipement en lien avec la prestation

Identifier les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne  
Identifier les tâches à réaliser  
Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement  
Evaluer les durées de réalisation des tâches et de la prestation  
Déterminer les moyens humains et techniques nécessaires à la mise en place de la prestation Informer le client du cadre de la prestation  
Présenter à la personne le cadre de sa fonction  
Proposer si besoin des aménagements pour éviter les risques professionnels  
Le cas échéant, proposer des équipements respectant l'autonomie de la personne avec son accord et en fonction des risques professionnels identifiés  
Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations  
Etablir le planning de la mise en œuvre de la prestation  
Attribuer un nombre d'intervenants adapté en fonction des situations  
Coordonner la prestation et son suivi en lien avec les autres acteurs (lien avec l'équipe médico-sociale, les professionnels de santé, les caisses de retraite, le secteur psychiatrique...)  
Collecter des informations auprès des intervenants, de la personne et de ses proches aidants  
Orienter si besoin la personne vers des partenaires en lien avec l'aménagement du domicile  
Présenter à la personne le ou les intervenants qui assureront l'ensemble des missions  
Informar la personne des heures et jours d'intervention  
Adapter les changements de planning à la situation des personnes  
Informar le client de tous changements de plannings ou d'intervenants  
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
Respecter les procédures internes  
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service  
Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes  
Travailler en relation avec le service ressources humaines de sa structure  
Evaluer les risques professionnels et proposer des mesures de prévention appropriée  
Prendre en compte les demandes et attentes des clients et de leur famille  
Prendre en compte les habitudes de vie des personnes dans la limite des fonctions des intervenants  
Respecter les références culturelles et culturelles des personnes  
Respecter les règles de confidentialité  
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
S'assurer de la compréhension et de l'adhésion de la personne  
Si nécessaire, refuser une demande ou proposer une autre orientation  
Se montrer attentif tout au long de l'entretien  
Adopter une posture neutre et bienveillante  
Etre attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance (physique, psychique, financière...)  
Etre réactif et efficient face à des situations d'urgence et de pression  
Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention  
Analyser sa pratique professionnelle  
Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne  
Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020  
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition  
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne  
Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile  
Connaissance de la diversité des publics aidés  
Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation

Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles

Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne

Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées

Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap

Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)

Connaissance de la notion d'accessibilité universelle

Connaissance de la notion de société inclusive

Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

Connaissance de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap

Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance

Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement

Connaissance de la définition et du contexte de la maltraitance et des moyens de sa prévention

Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile

Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie

Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels

Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel

Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile (DEAES, TP ADVF et son CCS, CAP PE, BEP etc...)

Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées

Connaissance des principes de construction d'un plan de prévention des risques professionnels

Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe

Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre

Connaissance des rôles du RCSAD et de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### **Recruter des intervenants et accompagner leur intégration**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Identifier les besoins en compétences permettant d'assurer l'ensemble de l'offre des prestations de la structure, et les faire remonter à sa hiérarchie. En collaboration avec les services de ressources humaines, contribuer à la formulation des offres d'emploi et assurer la sélection des candidats.

Sélectionner et analyser les candidatures correspondant au profil recherché. Recevoir les candidats, mener des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et pour s'assurer qu'ils connaissent les contraintes du métier.

Émettre un avis motivé concernant les suites de l'embauche suivant les modalités prévues par la structure. Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines.

Afin d'accompagner les nouveaux intervenants, les accueillir, les informer du règlement intérieur et des règles de fonctionnement de la structure.

Mettre en œuvre le parcours d'intégration conformément aux procédures en vigueur dans la structure, accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire notamment en matière de prévention des risques professionnels.

Vérifier l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants.

Afin de faciliter la prise de poste, s'enquérir des éventuelles difficultés des nouvelles recrues et les accompagner au travers d'entretiens de régulation.

Informers les nouveaux intervenants des mesures de prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Sensibiliser les nouveaux intervenants à ces risques et à leur prévention notamment par des formations adaptées.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans la structure sous la responsabilité de la hiérarchie, en collaboration avec le service des ressources humaines.

#### **Critères de performance**

Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis

Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste

Le parcours d'intégration individualisé est préparé

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies

Les procédures sont respectées

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Identifier et hiérarchiser les étapes d'un processus de recrutement et d'intégration

Prévoir les besoins en recrutement

Identifier les sources de recrutement adaptées notamment les réseaux sociaux

Rédiger une offre d'emploi

Définir une grille d'analyse de sélection des candidats

Assurer des entretiens individuels ou collectifs de recrutement

Choisir le candidat en fonction des besoins en compétences et émettre un avis objectif et motivé au regard des candidatures

Rendre compte et argumenter

Rédiger les documents en lien avec le recrutement

Produire un écrit professionnel

Informers les candidats des résultats de leur candidature

Effectuer les formalités administratives et renseigner les documents administratifs liés au recrutement en relation avec les services de ressources humaines

Recruter les stagiaires en formation d'intervenants à domicile

Remettre les documents d'accueil

Présenter le cadre de sa fonction

Informé sur les règles de fonctionnement de la structure

Transmettre aux intervenants les informations utiles en matière de prévention des risques professionnels et la démarche de prévention en vigueur dans la structure

Rechercher une information juridique dans une source officielle

Appliquer les règles liées à la législation du travail

Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les procédures internes

Assurer le suivi de l'activité de l'intervenant recruté durant la période d'essai

Respecter les échéances réglementaires liées à la période d'essai

Mettre en place le parcours d'intégration prévu par la structure et en assurer le suivi

Manager une équipe de nouvelles recrues

S'assurer de l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Développer ses capacités d'observation

Adopter un positionnement professionnel

Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Coopérer avec les différents services administratifs de la structure

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs concernés

Etre l'interface entre le salarié et le service RH

Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service

Adopter une posture d'accompagnement

Etre à l'écoute des demandes et attentes des candidats

Etablir avec les candidats les conditions d'un climat de confiance

Respecter les règles de confidentialité

Etre attentif tout au long des entretiens

S'assurer de la compréhension du candidat

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile

Connaissance des procédures et moyens associés pour la mise en place d'une nouvelle prestation

Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail

Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile

Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe

Connaissance des différents types de contrats de travail

Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel

Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés

Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel  
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
Connaissance des théories et outils de communication  
Connaissance des modalités et des canaux de diffusion des offres d'emploi  
Connaissance des critères de sélection des candidatures  
Connaissance de la diversité culturelle des candidats  
Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel  
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
Connaissance des rôles des différents services en lien avec le recrutement des intervenants  
Connaissance des techniques de recrutement  
Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement  
Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD  
Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile (Acteur Prévention Secours - Aide et Soins à domicile APS ASD et Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Planifier et contrôler l'activité des intervenants

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour planifier leurs activités, affecter les intervenants ayant les compétences requises adaptées à la spécificité de chaque prestation. Etablir les plannings horaires de chaque intervenant en tenant compte de la législation du travail, des durées des déplacements et des temps de pause ainsi que des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée.

Planifier en collaboration avec les intervenants afin d'obtenir leur adhésion, de les responsabiliser et d'améliorer l'efficacité de la prestation, notamment pour les remplacements prévus.

Afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants, équilibrer les prestations à forte ou faible charge physique et mentale au cours d'une journée.

Communiquer à chaque intervenant son planning dans le respect des procédures de la structure et lui donner les informations nécessaires concernant la prestation. Suivre la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les services des ressources humaines.

Afin d'assurer la continuité du service, organiser les remplacements imposés par les absences imprévues en coordination avec les autres intervenants auprès de la personne. Réajuster les plannings d'intervention en fonction de ces aléas. Prévenir le client et les proches aidants de tout changement.

Afin de contrôler la correspondance de la prestation avec les attentes et besoins des personnes, évaluer les interventions à domicile. Vérifier régulièrement auprès des clients et des intervenants que la prestation est effectuée dans le respect des termes du contrat.

En cas de situations problématiques rencontrées par un intervenant ou de réclamations d'un client, organiser un entretien individuel pour analyser avec lui la situation. Proposer des actions correctives et assurer la régulation nécessaire.

S'assurer que les intervenants connaissent les règles et procédures de la structure afin de permettre une efficacité optimale auprès des clients.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure et au domicile des personnes à l'aide du système d'information et d'applicatifs de la structure.

#### Critères de performance

La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service

L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels

Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Etablir les plannings d'intervention de l'équipe

Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations

Contrôler la répartition des heures au regard de la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les ressources humaines

Mettre en œuvre des réajustements des plannings

Collecter des informations auprès des intervenants

Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile

Donner à chaque intervenant les informations nécessaires à la prestation et concernant la personne et la prestation (clés du client, trajet, etc.)

Organiser la planification des congés payés

Gérer la planification des interventions

Assurer les remplacements des absences non prévues et des absences liées au service (réunion de services, visite médicale,)

Organiser matériellement les remplacements

Informar les intervenants des changements de plannings

Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives

Identifier les risques liés aux caractéristiques de l'accompagnement

Assurer le suivi des emplois en mandataire (contrats de travail, ...)

Manager une équipe d'intervenants à domicile

Contrôler et évaluer les interventions à domicile

Mener des entretiens de régulation si nécessaire

Respecter et faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur

Organiser avec l'équipe l'accompagnement des stagiaires

Suivre le tutorat des stagiaires dans la structure

Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail

Mener les entretiens annuels et les entretiens professionnels

Evaluer un intervenant à domicile

Rédiger les comptes rendus des visites de contrôle de l'activité des intervenants

Présenter le cadre de sa fonction

Développer ses capacités d'observation

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Maîtriser les outils bureautiques

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Utiliser des techniques de gestion du temps

Contrôler l'activité des intervenants

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Travailler en relation avec les services de ressources humaines et la hiérarchie

Respecter les règles de courtoisie

Respecter les règles de confidentialité

Etre à l'écoute

Se montrer attentif tout au long de l'entretien

S'assurer de la compréhension de l'intervenant

Savoir faire preuve d'autorité bienveillante et de sens de l'équité

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Analyser sa pratique professionnelle de services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne

Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

Connaissance des règles relatives au temps de travail spécifiques dans les services à la personne

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile

Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel

Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail

Connaissance des différents types de contrats de travail

Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés

Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel  
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de la structure  
Connaissance des fondamentaux du management d'équipe  
Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS) et les risques psychosociaux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre  
Connaissance du rôle de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants  
Connaissance des documents et des logiciels professionnels de planification et de la télégestion  
Connaissance des outils informatiques

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'accompagner chaque intervenant, adopter une attitude bienveillante d'écoute et de dialogue. Échanger régulièrement avec lui sur les situations rencontrées lors des interventions, sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Repérer les situations à risque et les difficultés rencontrées, rechercher des solutions avec l'intervenant. Si nécessaire, intervenir auprès des clients afin de prévenir ou de réguler les situations de tensions ou de conflits.

Si besoin, informer la hiérarchie des difficultés rencontrées et faire remonter des propositions d'amélioration des conditions de travail des intervenants.

Communiquer à l'équipe les informations relatives à l'organisation de l'activité ainsi que les évolutions réglementaires, techniques ou juridiques afin de les comprendre et les appliquer.

Mener les entretiens d'évaluation annuels afin d'évaluer les compétences professionnelles des intervenants, identifier les points forts et ceux perfectibles. Proposer des solutions pour perfectionner les prestations.

Afin de contribuer au développement des compétences individuelles des intervenants, mener des entretiens professionnels et identifier leurs besoins en formation. Recueillir leurs demandes et les informer des actions de formation existantes. Faire remonter aux services compétents les diverses demandes des intervenants Proposer un plan de formation prévisionnel pour chaque intervenant afin d'assurer l'employabilité des intervenants.

Pour soutenir les équipes au quotidien, planifier et animer des réunions périodiques. Responsabiliser les intervenants en sollicitant le partage des informations nécessaires à leur remplacement. Pour assurer la cohésion de l'équipe, favoriser la communication entre les intervenants dans le respect des règles de confidentialité. Animer des échanges de pratiques.

Afin de veiller à la santé des intervenants, les sensibiliser régulièrement aux bénéfices de la prévention des risques professionnels, leur proposer les formations à la sécurité.

Accompagner les intervenants aux changements de pratiques en lien avec l'utilisation de nouveaux outils numériques en usage dans la structure.

Afin de motiver et fidéliser les intervenants, reconnaître et valoriser la qualité de leurs interventions auprès des clients et de la hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présence des intervenants, dans la structure et si nécessaire au domicile des personnes, en collaboration avec le service des ressources humaines.

#### Critères de performance

Les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées

Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre

Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre

Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés

Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants

Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe

Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Assurer l'animation de l'équipe

Utiliser les techniques d'animation d'équipe

Collecter des informations auprès des intervenants

Transmettre aux membres de l'équipe les informations relatives à la structure  
Effectuer avec chaque intervenants un point régulier au sujet des situations et de la relation avec la personne  
Rechercher avec les intervenants des pistes de solutions en cas de difficulté  
Sensibiliser les membres de l'équipe aux bonnes pratiques liées à la prévention des risques y compris des risques infectieux  
Recueillir les demandes de formation des intervenants  
Identifier les besoins en formation d'un intervenant à domicile  
Les transmettre au service concerné  
Etablir un plan de formation prévisionnel permettant le développement des compétences des intervenants à domicile  
Accompagner les intervenants au changement  
Veiller à l'employabilité des intervenants  
Accompagner les intervenants à l'usage des outils numériques mis en place par la structure  
Faire respecter des procédures internes et le règlement intérieur  
Organiser l'accueil des stagiaires  
Accompagner les tuteurs de stages  
Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles  
Préparer et animer une réunion  
Rédiger les comptes rendus des visites d'évaluation et des réunions de travail  
Rechercher une information juridique dans une source officielle  
Respecter le règlement intérieur et les procédures internes  
Présenter le cadre de sa fonction  
Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle  
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Travailler en relation avec le service RH de sa structure

Etre l'interface entre l'intervenants et le service RH  
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs  
Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Adopter une posture d'accompagnement  
Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile  
Respecter les règles de courtoisie  
Respecter les règles de confidentialité  
Être à l'écoute  
Se montrer attentif tout au long de chaque entretien  
Repérer un intervenant en souffrance  
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
Animer un collectif de travail  
Fédérer les membres de l'équipe d'intervenants  
Développer et entretenir la motivation des intervenants en donnant du sens aux consignes  
Accompagner aux changements notamment à l'usage des outils numériques  
Reconnaître les compétences des intervenants à domicile  
Valoriser la qualité des interventions  
Responsabiliser les intervenants  
Anticiper et gérer les conflits  
Maintenir et développer une dynamique d'équipe  
Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne  
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne  
Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée  
Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail  
Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile et des types de financement  
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile  
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel  
Connaissance des différents types de contrats de travail  
Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés  
Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel  
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel  
Connaissance de la modulation du temps de travail dans les services à la personne  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings  
Connaissance des approches interculturelles de l'intervention à domicile  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants  
Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
Connaissance du code du travail en matière de formation des salariés  
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
Connaissance de la politique managériale de l'entreprise  
Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe  
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe  
Connaissance du plan de formation de la structure  
Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
Connaissances des outils numériques en usage dans la structure  
Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation  
Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel  
Connaissance des dispositifs d'accompagnements des demandeurs d'emploi et de la formation professionnelle  
Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS)  
Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile (Acteur Prévention Secours - Aide et Soins à domicile APS ASD et Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### **Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin de contribuer à la qualité du service rendu, solliciter régulièrement l'avis des clients, des personnes en perte d'autonomie et des proches aidants sur la qualité des interventions.

S'informer du niveau de satisfaction et analyser les points d'insatisfaction pour tenter d'y remédier. Renseigner les outils de suivi de la qualité de service rendu suivant les modalités mises en place par la structure. Faire remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et faire des propositions d'amélioration.

Mettre en œuvre les conditions nécessaires favorisant la bientraitance. Veiller à l'adoption par les intervenants d'une attitude bienveillante auprès de chaque personne. Renseigner et suivre les indicateurs retenus pour la prévention de la maltraitance.

Elaborer et mettre en œuvre des actions correctives relatives à la maltraitance.

S'approprier les chartes et engagements qualité en vigueur dans la structure.

Communiquer régulièrement auprès des équipes, leur présenter les chartes qualité et les engagements de la structure. Sensibiliser les intervenants à domicile aux enjeux de la qualité des interventions réalisées au domicile.

Suivre les évolutions de la personne et de sa situation et ajuster les interventions si besoin pour assurer un service de qualité.

Afin que la prestation corresponde toujours aux attentes de la personne, proposer si besoin la mise en place d'aides techniques ou d'éventuels aménagements de la prestation.

#### **Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans la structure et au domicile, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite, en collaboration avec la hiérarchie. Elle nécessite des contacts réguliers avec les clients et des échanges avec les équipes des intervenants.

#### **Critères de performance**

Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre

Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure

La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants

Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration

#### **Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs**

Avant la première intervention, présenter le ou les futurs intervenants au client

Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation

Présenter à la personne toutes les informations relatives aux prestations

Réajuster l'intervention en cas de besoin

Assurer des visites à domicile pour vérifier la qualité de l'intervention

Interroger les personnes au sujet de leur satisfaction

Prendre en compte les réclamations des clients et évaluer leur satisfaction

Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à traiter la réclamation le plus adapté à la situation

Proposer des solutions d'amélioration de la qualité de la prestation de services

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Sensibiliser l'équipe d'intervenants à l'enjeu de la qualité de l'intervention

Contrôler et évaluer les interventions à domicile

Rendre compte et argumenter lors des visites de contrôle des intervenants  
Soutenir les intervenants pour améliorer les prestations  
Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation de la qualité d'une prestation ou des conditions de l'intervention  
Assurer la continuité des interventions auprès des personnes en perte d'autonomie  
Assurer le remplacement des intervenants lors des absences prévues et imprévues  
Organiser matériellement les remplacements  
Informers les personnes de tout changement dans le planning  
Respecter des délais  
Respecter les procédures internes  
Respecter le système qualité mis en place par la structure  
Analyser sa pratique professionnelle  
Exprimer les limites de sa fonction  
Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle  
Maîtriser les outils bureautiques  
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés de manière précise et adaptée à la situation  
Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service  
Communiquer une image positive de l'entreprise  
Coopérer avec les autres services

Etablir avec la personne les conditions d'un climat de confiance

S'assurer de la compréhension de la personne par la reformulation

Respecter les règles de confidentialité  
Faire preuve de non-discrimination  
Rédiger de façon claire et précise l'objet et la nature de la réclamation  
Intervenir de manière adaptée en cas de conflit et passer le relais si nécessaire  
Adopter une posture d'accompagnement  
Être à l'écoute des demandes et des habitudes de vie des personnes  
Se montrer attentif tout au long de chaque entretien  
Favoriser les échanges  
Favoriser les remontées d'information des intervenants à domicile  
Communiquer oralement et par écrit avec les services concernés internes ou externes à l'entreprise  
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne

Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile

Connaissance de la diversité des publics aidés et de l'obligation de non-discrimination

Connaissance de base du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué au secteur des services à la personne

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation

Connaissance du rôle et des missions de la Haute Autorité de Santé (HAS) en lien avec les recommandations pour les professionnels du sanitaire, du social et du médico-social

Connaissance du concept de qualité

Connaissance des méthodes de traçabilité

Connaissance de la démarche qualité dans les services à la personne (évaluation interne et externe, agrément, référentiel qualité Qualicert, Certification AFNOR, certification Cap'Handéo Services à la personne ...)

Connaissance des organismes et normes qualité

Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)

Connaissance du cadre juridique des organismes agréés « qualité »

Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe

Connaissance de l'offre de services de la structure

Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

Connaissance des outils de communication interpersonnelle

Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale

Connaissance des techniques d'intégration d'un nouvel intervenant

Connaissance des méthodes de tutorat et d'accompagnement des nouveaux intervenants

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de coordonner la mise en œuvre des interventions au domicile, identifier les différents interlocuteurs et prescripteurs dans les différentes structures. Coopérer et assurer avec eux une communication adaptée.

Dans le cadre de projets liés à l'intervention à domicile, coopérer avec les partenaires et autres intervenants à domicile. Evaluer la faisabilité de la contribution de la structure en fonction des compétences des intervenants, de leur disponibilité et des moyens matériels.

Entretenir les relations par des contacts réguliers formels et informels afin de travailler en complémentarité avec les partenaires. Informer les intervenants des collaborations, de leurs objectifs et des conséquences sur leurs interventions chez les clients

Représenter la structure, lors des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à l'occasion des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Au quotidien, valoriser l'image de la structure par une présentation de ses prestations auprès de ses interlocuteurs. Contribuer à la conception des supports de communication et à leur diffusion.

Dans le cadre de projets liés au développement de la structure, suivre l'évolution du secteur des services à la personne et des offres sur le territoire d'implantation et de rayonnement de la structure. Contribuer à la réflexion et être source de propositions sur de nouvelles offres de services.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de la hiérarchie, seul ou en équipe, et en fonction des besoins, des réseaux et partenariats existants. Elle requiert l'utilisation fréquente des outils numériques.

#### Critères de performance

Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés  
La posture professionnelle est adaptée à la situation  
Les missions et limites de la fonction sont prises en compte

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Identifier les services ou partenaires potentiels et leurs missions  
Se faire connaître et reconnaître dans ses missions  
Présenter son cadre d'intervention et les limites de sa fonction  
Entretenir les partenariats par des contacts réguliers formels et informels  
Informar les partenaires sur les offres de prestation de la structure  
Assurer des contacts sur le terrain pour conforter la place d'acteur territorial de sa structure  
Coopérer avec les partenaires pour coordonner les interventions.  
Être attentif à l'évolution des demandes et attentes des clients  
Représenter la structure lors de réunions avec différents partenaires internes et externes  
Collaborer avec les services compétents afin de mettre en place les interventions lors de sorties d'hospitalisation  
Coopérer avec d'autres services  
Proposer des projets pour développer l'activité  
Rendre compte et argumenter lors des réunions de service ou avec des partenaires externes  
Organiser et animer des réunions d'information  
Participer à des réunions de services, à des réunions d'information  
Participer à des réunions de promotion de la structure et de ses activités

Transmettre et partager les informations  
Collaborer avec les différents services pourvoyeurs de candidats au recrutement  
Présenter la structure dans des centres de formation  
Mettre en place des moyens de collaboration et de circulation de l'information  
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail  
Respecter des procédures internes  
Synthétiser les informations reçues  
Analyser sa pratique professionnelle  
Alerter sa hiérarchie en cas de difficulté du RCSAD lui-même  
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation  
Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés  
Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure  
Participer à la préparation et à l'animation de réunions  
Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité de service  
Respecter des délais  
Identifier et hiérarchiser les étapes dans l'organisation  
Coopérer avec les autres services  
Créer des partenariats  
Viser à établir avec les partenaires un climat de confiance  
Respecter les règles de confidentialité  
Être à l'écoute  
Communiquer de façon ouverte et constructive  
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs  
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement  
Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité  
Planifier les prises de contacts  
Mettre en place et entretenir une relation partenariale avec les différents acteurs du territoire  
Respecter le cadre et les limites de sa fonction  
Travailler en équipe pluri professionnelles  
Favoriser les échanges  
Partager les informations  
Communiquer une image positive de la structure  
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
Utiliser des méthodes de travail efficaces et appropriées  
Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne  
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition  
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne  
Connaissance des différents partenaires en lien avec les différents services réalisés au domicile des personnes  
Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile  
Connaissance de la diversité des publics aidés et de l'obligation de non-discrimination  
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation  
Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants  
Connaissance des notions de réseau et de partenariat  
Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire  
Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.  
Connaissances des principaux services et organismes du secteur des services à la personne

Connaissances des différentes solutions de répit pour accompagner les proches aidants  
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile  
Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences  
Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles  
Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte  
Connaissances des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure  
Connaissances des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées  
Connaissance des limites de son intervention  
Connaissance des limites de l'intervention des aides à domicile  
Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Adopter un comportement orienté vers l'autre**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin d'établir les conditions d'un climat de confiance, accueillir et écouter avec bienveillance les clients et les intervenants à domicile. Prendre en compte leurs attentes et leurs besoins exprimés et leur apporter une réponse adaptée.

Conseiller le client sur les offres de prestations, s'assurer de sa bonne compréhension et de son adhésion. Détecter des besoins de services non exprimés par le client, aider à les formuler et proposer des réponses adaptées. Ajuster la prestation d'accompagnement si besoin. En cas d'impossibilité, savoir expliquer ses limites et orienter vers un autre service ou une autre fonction. Mobiliser en continu une attitude ouverte et positive.

Etre à l'écoute des intervenants, échanger régulièrement avec eux sur les situations rencontrées. Repérer les points forts et ceux à améliorer et proposer des solutions de perfectionnement.

Valoriser les compétences des intervenants. Maintenir et développer une dynamique d'équipe en responsabilisant les intervenants.

#### **Critères de performance**

Les habitudes, souhaits et niveaux d'exigence de la personne sont pris en compte

La prestation est conforme aux attentes de la personne

La posture favorise le climat de confiance

La réponse apportée concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de la structure

### **Travailler et coopérer au sein d'un collectif**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Travailler en relation constante avec le service de ressources humaines, les différents services administratifs de la structure et la hiérarchie.

Recueillir et faire remonter aux services compétents les diverses demandes des clients et des intervenants.

Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à apporter une réponse la plus adaptée à la situation.

Afin de coordonner les prestations à domicile, coopérer avec les différents partenaires en partageant des informations et en faisant des propositions.

Représenter la structure, lors des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à l'occasion des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Valoriser l'image de la structure par une présentation de ses prestations auprès de ses interlocuteurs.

#### **Critères de performance**

L'interlocuteur concerné est repéré

Son rôle dans le collectif est connu et expliqué

La posture et l'expression sont adaptées à la situation et à l'interlocuteur

### **Respecter des règles et des procédures**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Respecter des procédures internes et règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité.

Lors de la mise en œuvre d'une prestation à domicile, effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs selon les consignes mises en place par la structure.

Appliquer et faire appliquer les procédures de prévention des risques.

Proposer et mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées à des interventions à domicile particulières.

Respecter les règles de confidentialité.

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Renseigner les outils de suivi de la qualité de service rendu suivant les modalités mises en place par la structure.

### **Critères de performance**

Les procédures internes sont respectées

Les procédures de prévention des risques sont mises en œuvre

Des mesures de prévention des risques adaptées sont proposées

## **Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

S'assurer de l'intégration de la prévention des risques professionnels spécifiques aux interventions à domicile. Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles de la prestation. Repérer les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne.

Proposer si besoin les aménagements nécessaires et les moyens courants de les prévenir. Mettre en œuvre les mesures de prévention et de protection adaptées.

Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques.

Sensibiliser les nouveaux intervenants à la prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile par actions d'informations et de formation.

Afin de soutenir les intervenants, repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention ou les conditions de l'intervention. Rechercher avec les salariés des pistes de solutions en cas de difficulté. Si besoin, informer la hiérarchie des difficultés rencontrées et faire remonter des propositions d'amélioration des conditions de travail des intervenants.

Afin de préserver sa propre sécurité, définir les priorités et les gérer en fonction du degré d'urgence.

### **Critères de performance**

Les intervenants sont sensibilisés aux mesures de prévention des risques professionnels Les activités sont organisées en tenant compte de la prévention des risques professionnels Les mesures de prévention proposées sont adaptées aux prestations mises en œuvre

## Glossaire technique

### Demande et besoin

Le référentiel fait une distinction entre **demande** et **besoin**. Le terme demande désigne l'expression, orale ou écrite, des souhaits concernant un service au domicile.

La demande fait l'objet d'une analyse partagée entre le RCSAD et le client, ou entre le RCSAD et la personne et ses proches aidants.

L'analyse partagée aboutit à l'expression du **besoin** en termes de services au domicile.

Le terme **environnement** désigne à la fois l'ensemble des conditions matérielles au sens large (domicile, équipements du domicile, infrastructure du lieu d'habitation...) dans lesquelles vit une personne et l'ensemble de ses relations sociales (famille, amis, voisins, intervenants ...).

### Démarche « Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » (ALM)

La démarche ALM a pour objectif de prévenir l'exposition aux risques de troubles musculosquelettiques (TMS) et aux chutes liés au portage des patients.

Disponible sur l'url : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F35360>

### Destinataires des services au domicile

Plusieurs terminologies sont employées pour désigner les destinataires des services au domicile. On parle des « personnes », des « bénéficiaires », des « particuliers », « des usagers », des « clients ». Le référentiel de RCSAD n'a pas vocation à faire un choix de vocabulaire plutôt qu'un autre.

Toutefois pour clarifier, il a été considéré que dans toutes les circonstances, le destinataire du service contractualise la prestation avec la structure et par cet acte est à considérer comme un client – au sens étymologique du terme c'est-à-dire en tant que personne qui fait appel à un service – On retrouvera donc le plus fréquemment ce terme dans les descriptifs ainsi que celui de personne.

### Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du premier salarié. Le DUERP doit lister les risques professionnels encourus par les travailleurs et les actions de prévention et de protection qui en découlent.

Disponible sur l'url : <https://www.inrs.fr/metiers/sante-aide-personne/faq-aide-et-soin-personne.html#3d61c276-146f-4fcd-8247-b20bc9faf305>

### Environnement

Le terme **environnement** désigne à la fois l'ensemble des conditions matérielles au sens large (domicile, équipements du domicile, infrastructure du lieu d'habitation...) dans lesquelles vit une personne et l'ensemble de ses relations sociales (famille, amis, voisins, intervenants ...).

## Handicap

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap », donne la définition du **handicap** à l'article L.114

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

La loi met en œuvre le principe nouveau du droit à compensation des conséquences du handicap, quels que soient l'origine et la nature de la déficience, l'âge ou le mode de vie de la personne.

## Intervenant

**Intervenant** désigne le salarié qui assure un service au domicile, indépendamment de la nature du service.

## Organiser

Le verbe **organiser** désigne les actions liées à la planification et l'organisation matérielle d'une intervention.

## Prestation et intervention

Le référentiel fait une distinction entre **prestation** et **intervention**. Le terme **prestation** désigne l'ensemble des tâches contractualisées et les conditions de réalisation (durées, horaires...). Le terme **intervention** désigne l'exécution effective de la prestation à domicile.

## Proche aidant

Le terme **proche aidant** est utilisé pour les aidants d'une personne âgée ou d'une personne en situation de handicap, selon la définition de l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles : « *Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.* »

## Qualité et démarche qualité

Pour distinguer qualité et démarche qualité, le référentiel se réfère à la « Charte nationale qualité services à la personne » :

« *La qualité, c'est la capacité à satisfaire les besoins des clients (que ces besoins soient exprimés ou implicites) à travers son organisation et ses prestations. La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction de la clientèle. Elle porte non seulement sur le cœur de métier, c'est-à-dire l'intervention au domicile, mais aussi sur la culture et les valeurs de l'organisme, son management et son organisation, sa stratégie et son positionnement sur le territoire, ses ressources humaines et financières.* »

Disponible sur l'url :

[https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/services-a-la-personne/Pour\\_les\\_pros/SE\\_DEVELOPPER/etape\\_pour\\_demarche\\_qualite.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/services-a-la-personne/Pour_les_pros/SE_DEVELOPPER/etape_pour_demarche_qualite.pdf) [consulté le 22 décembre 2020].

**Santé**

Le terme santé est utilisé selon la définition de l'organisation mondiale de la santé :  
*« La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».*

**Structure**

**Structure** est utilisé pour désigner les entreprises et les associations du secteur des services à la personne.

## Glossaire du RP

### Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

**Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

**Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

**Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

**Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

# REFERENTIEL DE CERTIFICATION

(RC)

## DU TITRE PROFESSIONNEL

« Responsable-coordonnateur services au domicile »

Niveau III (5)

## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Responsable-coordonnateur services au domicile**

**Sigle du titre professionnel : RCSAD**

**Niveau : III (5)**

### **Référence du titre professionnel en France métropolitaine**

**Code(s) NSF : 330p - Management de services sanitaires et sociaux -**

**Code(s) ROME : K1201, K1403**

**Formacode : 42056**

**Date de l'arrêté : 23/09/2021**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 01/10/2021**

**Date d'effet de l'arrêté : 01/11/2021**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

**2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a)* D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b)* Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- c)* Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation ;
- d)* D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu ;
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s) ;
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles ;
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation ;
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel RCSAD

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<p>Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée</p> <p>Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants</p> <p>Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile</p>	04 h 30 min	<p>Le candidat reçoit un dossier. Ce dossier comporte plusieurs parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une partie avec la description d'une structure fictive et des informations sur le personnel, les prestations et des clients ;</li> <li>- une partie avec des consignes relatives aux travaux liés aux situations représentatives de l'exercice du métier.</li> </ul> <p>Le candidat prend connaissance des éléments du dossier, analyse les consignes et organise son travail.</p> <p>Il produit les écrits demandés au responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'analyse d'une demande, au recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation ;</li> <li>- de la gestion administrative en lien avec une prestation ;</li> <li>- de l'organisation et la coordination des prestations de service à la personne ;</li> <li>- du recrutement des intervenants et leur intégration ;</li> <li>- de l'accompagnement et le soutien aux équipes d'intervenants ;</li> <li>- du suivi de la qualité du service rendu lors des interventions à domicile.</li> </ul> <p>Le jury prend connaissance des travaux du candidat avant de le recevoir en entretien technique.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée</p> <p>Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants</p> <p>Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile</p>	01 h 15 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 15 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ;</li> <li>- le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.</li> </ul>

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » et « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ».</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration » et « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants ».</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Planifier et contrôler l'activité des intervenants	00 h 35 min	<p>Le questionnement a lieu après l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement.</p> <p>Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise.</p>

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.</p>
<b>Entretien final</b>		00 h 10 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	06 h 30 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir d'une production. Le candidat et le jury disposent de 15 minutes de préparation.

**Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document faisant référence à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre ou à une session d'examen du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » réalise le document à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre.

Le candidat présente une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document prévu à l'article précédent à partir de son activité professionnelle.

Le questionnement à partir d'une production a lieu après l'entretien technique. Avant le questionnement, le jury prend connaissance du document du candidat. Hors page de garde, sommaire et éventuellement des schémas (en annexe), ce document compte entre 7 et 11 pages. Le candidat utilise la police Times New Roman 12, interligne 1,5.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Contenu et structure du document :

- Sur 1 à 2 pages, le candidat décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise. Il présente la structure et son organisation, sa zone géographique d'implantation, ses prestations et la typologie de ses clients.
- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de l'aléa ;
- analyse les conséquences de cet aléa sur la continuité de service ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques du mécontentement ;
- analyse les conséquences de ce mécontentement ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation ;
- analyse les conséquences de cette situation ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle.

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Concevoir et organiser une prestation de services au domicile</b>					
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée	L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés La posture favorise le climat de confiance Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation	Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées Les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement Les écrits sont structurés et correctement rédigés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence La satisfaction client est vérifiée régulièrement Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe Les risques professionnels sont identifiés Des mesures de prévention des risques sont mises en place	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile</b>					
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste Le parcours d'intégration individualisé est préparé Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies Les procédures sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants	Les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires</b>					
Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés La posture professionnelle est adaptée à la situation Les missions et limites de la fonction sont prises en compte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Planifier et contrôler l'activité des intervenants Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Planifier et contrôler l'activité des intervenants Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Respecter des règles et des procédures	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Planifier et contrôler l'activité des intervenants

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile

#### **4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre RCSAD**

**4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min**

**4.2. Protocole d'intervention du jury :**

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

**4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet

#### **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

MINISTERE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

# REFERENTIEL DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Responsable-coordonnateur services au domicile

## CCP

### Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	03 h 00 min	<p>La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique.</p> <p>À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	00 h 40 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ;</li> <li>- le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.</li> </ul> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au</li> </ul>

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ».
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 40 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.  
 A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.  
 Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.  
 Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Concevoir et organiser une prestation de services au domicile**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

### **Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet

### **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

## CCP

### Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	02 h 30 min	<p>La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique.</p> <p>À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	00 h 40 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ;</li> <li>- le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.</li> </ul> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au</li> </ul>

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>sujet des compétences « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants » ;</p> <p>- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	<p>Sans objet</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Planifier et contrôler l'activité des intervenants</p>	<p>00 h 35 min</p>	<p>Sans objet</p> <p>Le questionnement a lieu après l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement.</p> <p>Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 45 min	

### **Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

### **Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

### **Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document faisant référence à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » après un parcours de formation réalise le document à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles.

Le candidat présente une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Pour les contrats d'alternance, la période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise.

Le questionnement à partir d'une production a lieu après l'entretien technique.

Avant le questionnement, le jury prend connaissance du document du candidat.

Hors page de garde, sommaire et éventuellement des schémas (en annexe), ce document compte entre 7 et 11 pages. Le candidat utilise la police

Times New Roman 12, interligne 1,5.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Contenu et structure du document :

- Sur 1 à 2 pages, le candidat décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise. Il présente la structure et son organisation, sa zone géographique d'implantation, ses prestations et la typologie de ses clients.

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de l'aléa ;
- analyse les conséquences de cet aléa sur la continuité de service ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation de mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques du mécontentement ;
- analyse les conséquences de ce mécontentement ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation ;
- analyse les conséquences de cette situation ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir.

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

### **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

## CCP

### Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	01 h 30 min	<p>La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique.</p> <p>À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	00 h 30 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ;</li> <li>- le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.</li> </ul> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

**Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Responsable-coordonnateur services au domicile

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de tables et de chaises, en quantité suffisante au regard du nombre de candidats et d'une table et d'une chaise pour le surveillant. La configuration de la salle doit permettre l'installation de postes informatiques connectés à internet et reliés à une imprimante. Les postes de travail doivent être suffisamment espacés pour préserver la confidentialité des travaux.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Pour le candidat, une salle ou un bureau pour la préparation de l'entretien. Ce local est équipé d'au moins une table et une chaise. Pour le jury, une salle ou un bureau pour la préparation et la conduite de l'entretien. Ce local est équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	Une salle ou un bureau équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Une salle ou un bureau équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

<b>Désignation</b>	<b>Nombre</b>	<b>Description</b>	<b>Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve</b>	<b>Observations</b>
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : - d'un pack bureautique : un logiciel tableur, traitement de texte ; - d'un accès internet ; - d'un accès à une imprimante en réseau.	1	Sans objet
Machines	1	Une imprimante en réseau.	12	L'imprimante permet l'impression des travaux de l'ensemble des candidats.
Matières d'œuvre	1	Papier format A4 en quantité suffisante.	1	Sans objet

## **ANNEXE 2**

### **CORRESPONDANCES DU TP**

Sans objet

## **Annexe 3**

### **Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification**

#### **Mise en situation professionnelle**

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel de certification.

#### **Présentation d'un projet réalisé en amont de la session**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### **Entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel de certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### **Questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### **Questionnement à partir de production(s)**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### **Entretien final**

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*