

RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL
DU TITRE À FINALITÉ
PROFESSIONNELLE

Responsable coordonnateur services au domicile

RCSAD

Niveau 5

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle.....	
Contexte de l'examen du titre à finalité professionnelle	
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

Présentation de l'évolution du titre à finalité professionnelle

La version 2024 du TFP « responsable-coordonnateur services au domicile » présente la même configuration que sa version 01. Il est structuré en trois blocs de compétences. La structuration correspond toujours aux activités du RCSAD.

Le bloc « Concevoir et organiser une prestation de services au domicile » est en lien avec les personnes et concerne le processus d'élaboration et de suivi d'une prestation de service adaptée. Il débute par la rencontre avec la personne, voire avec ses proches aidants, au bureau ou lors d'une visite à son domicile. Il se poursuit par l'analyse de la demande, l'évaluation de ses besoins, la conception et la proposition d'une prestation adaptée et se termine par son organisation, son suivi et celui de sa qualité.

Le bloc « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » est en lien avec les intervenants et concerne le management de proximité de l'équipe : depuis le recrutement des intervenants, leur intégration dans le service, l'organisation des plannings jusqu'à au contrôle de leur activité, l'accompagnement des salariés et la prévention des risques professionnels.

Le bloc « Contribuer au développement de partenariats » est en lien avec la structure concerne les activités de représentation de la structure et de coopération avec des partenaires afin de coordonner les interventions au domicile.

Les compétences des trois blocs sont actualisées :

- Dans le bloc 1 ne change pas d'intitulé « Concevoir et organiser une prestation de services au domicile ». Une compétence est ajoutée qui concerne le suivi de l'intervention et la qualité du service. Les intitulés des compétences sont réactualisés.
- Dans le bloc 2 ne change pas d'intitulé : « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile ». Les trois compétences de ce bloc ne changent pas. Leurs intitulés sont actualisés.
- Dans le bloc 3 change d'intitulé, il se nomme désormais « Contribuer au développement des partenariats ». La première compétence du bloc concerne la représentation de la structure auprès des partenaires interne et externe et la seconde concerne la coopération avec les partenaires pour coordonner les interventions.

Les descriptions des compétences, les savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels et savoirs ont été actualisés.

Contexte national de l'examen du titre à finalité professionnelle

Le secteur des services à la personne représente 62 253 organismes au 1^o janvier 2023.[1][2]

Selon le document « Les Thémas de la DGE » n°15 de novembre 2023[1], la part des structures privées lucratives a progressé ces dernières années, passant de 62 % des structures actives de services à la personne (hors micro-entrepreneurs) en 2013 à 72 % en 2021. Ces structures représentent 46 % des heures prestataires contre 29 % en 2023.

Dans le même temps, la part des associations et organismes publics reculent.

Le titre RCSAD a été créé en 2021 pour certifier les compétences de salariés occupant la fonction d'encadrement intermédiaire dans les structures assurant des services au domicile. Cet emploi correspond à la fonction d'encadrement intermédiaire, de management de proximité dans des

structures assurant des services d'aide réalisés au domicile des personnes.

Ce titre de niveau 5 permet l'accès à des emplois généralement intitulés « Responsable de secteur » dans toutes structures, quels que soient leurs statuts et les activités qu'elles réalisent au domicile, et dans lesquelles les RCSAD vont encadrer une équipe ou des équipes d'intervenants à domicile.

Les services à la personne se développent dans un contexte démographique et socio-économique caractérisé par l'allongement de la durée de la vie, l'augmentation du taux d'activité des femmes et l'aspiration des actifs à mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Selon le cadre réglementaire, les services à la personne englobent des services réalisés au domicile tels que :

- l'entretien de la maison, les petits travaux de bricolage ou de jardinage ;
- l'aide et l'accompagnement des personnes âgées, malades ou en situation de handicap vivant à leur domicile ;
- la garde d'enfants auprès des familles.

Un secteur en lien direct avec les politiques du « bien vieillir »

Le secteur des services à la personne est impacté par les politiques du « bien vieillir ».

En 2022, en France, le gouvernement a mis en place la loi de financement de la sécurité sociale et la dotation complémentaire attribuée aux services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) visant à financer des actions améliorant la qualité du service rendu à la personne.

Cette même année, il crée les centres de ressources territoriaux désignés par les agences régionales de santé et dont la mission est de :

« Viser à permettre aux personnes âgées de vieillir chez elles le plus longtemps possible grâce à un accompagnement renforcé à domicile, lorsque l'accompagnement classique déjà assuré par un service proposant de l'aide ou des soins à domicile n'est plus suffisant pour leur permettre de continuer de vivre chez elles. Il s'agit de développer une alternative à l'entrée à l'établissement. »

En 2023, deux réformes nationales impactent également le secteur :

- le décret du 13 juillet 2023 qui transforme les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) en services autonomes à domicile (SAD) et en définit l'organisation. Les structures **ont jusqu'au 30 juin 2025 pour se** mettre en conformité avec le cahier des charges annexé au décret.
- la réforme du financement des SSIAD. Cette réforme entraîne une modification de la tarification qui peut impacter le modèle économique des structures concernées. Elle modifie le modèle de financement des services historiquement financés par une dotation forfaitaire quel que soit le profil des personnes.

Quelques données clés au niveau national [3]

Selon le document de la DGE « Les Thémas de la DGE » n°15 de novembre 2023, 14 % des ménages déclaraient engager des dépenses de services à la personne.

Le secteur des services à la personne pèse 20 milliards d'euros de chiffre d'affaires et représente environ 1,2 millions d'emploi.

Pour les professionnels, la place de l'encadrement intermédiaire apparaît comme essentielle, car il est le coordonnateur des intervenants à domicile, l'interface entre ces intervenants, la structure et les personnes qui demandent un service d'aide au domicile.

Leur professionnalisation répond à de multiples enjeux :

- Pouvoir mettre en place des interventions répondant aux demandes et aux besoins des personnes en s'appuyant sur une équipe d'intervenants à domicile ;
- Recruter et fidéliser les intervenants à domicile en agissant sur leurs conditions de travail ;
- Garantir des services de qualité par l'adéquation des compétences des intervenants aux besoins des personnes ;
- Représenter l'image de la structure et par la même valoriser le secteur.

Les personnes âgées ou en situation de handicap exprimant le souhait de rester le plus longtemps possible chez elles, les situations seront de plus en plus complexes. Ces situations d'aide et d'accompagnement auprès de personnes de moins en moins autonomes demanderont l'intervention d'équipes pluridisciplinaires pour répondre aux besoins d'aide, d'accompagnement et de soins.

Cela va avoir un impact sur les activités du RCSAD qui devra travailler et coopérer en partenariat avec des professionnels avec qui coopérer et passer le relais si besoin

D'autre part, ce nombre croissant de demandes de la part des personnes va entraîner de plus grandes difficultés de recrutement des intervenants à domicile. D'où un impact sur les activités du RCSAD en lien avec le recrutement (besoin de nouveaux modes de recrutement par simulation par exemple), l'accompagnement (cooptation et tutorat des nouveaux embauchés), et la formation.

Le besoin de fidéliser les intervenants à domicile a un impact sur les activités du RCSAD en termes d'organisation des plannings afin d'équilibrer vie professionnelle et vie privée, créer un climat de confiance et rechercher leur bien-être. L'action du RCSAD agit sur la qualité de vie au travail des intervenants à domicile.

L'ensemble des résultats de l'analyse du travail menée dans le cadre de la révision du titre actif, permet de confirmer que le titre RCSAD avec ses trois activités correspond toujours aux besoins du secteur

:

- La première activité est en lien avec les demandes d'intervention des personnes, depuis l'accueil de la personne, l'analyse du besoin, sa gestion administrative, l'organisation de l'intervention, sa coordination, son suivi et sa qualité ;
- La seconde activité est en lien avec les salariés, l'animation et la coordination des intervenants ;
- La troisième activité est en lien avec les activités de représentation du RCSAD et la coopération avec les partenaires.

Liste des activités

Ancien TFP : 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

Nouveau TFP : 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 au développement de partenariat

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	Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
		2	Assurer la gestion administrative de la prestation de services
		3	Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
		4	Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
2	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile	5	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
		6	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
		7	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
		8	Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
3	Contribuer au développement de partenariat	9	Participer à la représentation interne et externe de la structure
		10	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 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 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, malades ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue ainsi qu'aux parents ayant un besoin de garde d'enfants. Il suit les interventions et veille à leur qualité.

Le RCSAD gère avec réactivité les 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 ces interlocuteurs externes. Il est amené à coopérer avec des partenaires dans le cadre de la coordination des interventions à domicile, le développement de l'offre de service et du partenariat sur son territoire d'activité.

Le RCSAD 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 et propose une prestation adaptée, notamment en tenant compte des risques inhérents à chaque domicile et des mesures nécessaires et adaptées pour les prévenir. Il établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations 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 suit l'intervention et s'assure régulièrement de la satisfaction du client. Il 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 l'intervention auprès des intervenants. Si nécessaire il propose de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins conformément à la législation du travail. Il contrôle la correspondance de la prestation avec les demandes des personnes.

Il intègre la prévention des risques professionnels dès la mise en œuvre des prestations et tout au long des interventions.

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.

Le RCSAD échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risques et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il met en œuvre les moyens pour accompagner l'équipe dans la prévention des situations de maltraitance et pour s'assurer d'une démarche de bientraitance. 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 agit sur la qualité de vie au travail des intervenants à domicile.

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

Le RCSAD analyse sa pratique professionnelle afin de faire face aux situations complexes rencontrées lors de la réalisation de ses activités.

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 incarne les valeurs de la structure et communique une image positive de celle-ci. Il travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et collabore avec des acteurs du territoire, notamment des acteurs du secteur médico-social.

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 RCSAD varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques et de sa délégation de responsabilité. 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 ou inter communal d'action sociale (CCAS et CIAS)).

Le RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (ressources humaines, service paie, service client, comptabilité, service informatique, service qualité, direction, etc.) et des partenaires externes. Il répond à des sollicitations variées et dispose d'une capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

Il prend en compte les impacts écologiques dans ses activités et sensibilise les clients et les intervenants aux écogestes.

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 services au domicile
- Responsable coordinateur
- Responsable de coordination
- 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)

BTS Economie sociale et familiale (ESF)

BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S)

TP Responsable de petite et moyenne structure (RPMS)

Cette liste sera complétée à la suite des entretiens interministériels des 17 et 28 mai

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
Assurer la gestion administrative de la prestation de services
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
2. Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
Planifier et contrôler l'activité des intervenants
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
3. Contribuer au développement de partenariat
Participer à la représentation interne et externe de la structure
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Compétences transversales de l'emploi

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Niveau 5 (cadre national des certifications 2019)

Conventions:

- Convention collective nationale de l'aide, l'accompagnement, des soins et des services à domicile
- Convention collective nationale des entreprises de services à la personne

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 élabore la prestation de services adaptées. Il organise les interventions et en assure la gestion administrative. Il en assure le suivi et veille à sa qualité.

Le RCSAD analyse avec le client la demande de services et identifie 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 et établit le devis. Il le propose au client ou à son entourage le cas échéant (proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels).

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. Il tient compte des risques inhérents à chaque domicile et des mesures de prévention nécessaires et adaptées.

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

Dans le cas d'une prestation auprès d'enfants à domicile, le RCSAD définit avec le parent l'organisation de l'intervention en fonction du nombre d'enfants, de leurs besoins spécifiques et de leurs habitudes.

En fonction de la nature des prestations, il identifie les intervenants compétents et vérifie leur disponibilité. Il établit le planning des interventions conformément à la législation du travail et en fonction des compétences, des temps de trajet et des temps de pause des intervenants. Il rédige une fiche de mission conformément aux demandes afin de permettre à l'intervenant d'assurer une intervention de qualité.

Le RCSAD informe le client, ou ses proches aidants le cas échéant, 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. Il s'informe des conditions du déroulement de l'intervention auprès des intervenants. Si nécessaire, il propose de modifier la prestation pour l'adapter à l'évolution des demandes et des besoins identifiés.

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'intervention à domicile ou prévues au devis et assiste la personne ou son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels) dans les démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

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

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 mis en place par la structure. Il recueille et transmet les informations à la hiérarchie ou au service compétent et fait des propositions d'amélioration.

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 ou pour la garde d'enfants à domicile. Il reçoit la personne ou son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux,

tuteurs, accompagnants professionnels) ou se rend à domicile ou sur le lieu où est présente la personne lors de la première rencontre (établissement hospitalier, domicile de la personne ou d'un proche aidant). Il écoute la personne elle-même et ses proches, recueille les informations nécessaires et propose une prestation qui peut inclure un accompagnement comprenant des activités sociales et culturelles.

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

Le RCSAD peut être amené à intervenir dans des situations de non-consentement remontées par les intervenants.

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 de responsabilité 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, les partenaires...

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
Assurer la gestion administrative de la prestation de services
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

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 d'intervenants dans le but de mettre en place les interventions à domicile en assurant la qualité du service et en veillant à leur santé.

Le RCSAD contribue aux recrutements et sélectionne les candidatures correspondant au profil recherché. Il reçoit les candidats, et conduit des entretiens pour identifier ceux ayant les compétences requises. Il présente la structure et l'emploi d'intervenant à domicile auprès des différents candidats

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 leur parcours d'intégration.

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 risques. Il régule les relations interpersonnelles professionnelles et intervient si nécessaire afin de prévenir ou de réguler les tensions ou conflits.

Le RCSAD participe à l'évaluation des risques professionnels. Il veille au maintien des conditions de sécurité et de santé au travail des intervenants. Il recueille et transmet des informations et des propositions aux responsables en charge du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Lors des réunions d'équipe, il informe les intervenants des évolutions réglementaires et conventionnelles, techniques ou juridiques et leur apporte les repères nécessaires sur l'organisation de l'activité.

Le RCSAD peut être amené à conduire les entretiens professionnels. Il identifie les besoins en formation, informe les intervenants des actions de formation existantes, recueille leurs demandes et propose des actions de formation.

Il accompagne les intervenants sur les changements de pratiques. Il crée les conditions de responsabilisation et de fidélisation des intervenants en reconnaissant leurs compétences et en valorisant la qualité de leurs interventions. Le RCSAD analyse sa pratique professionnelle notamment afin de prévenir les risques professionnels liés au management de l'équipe d'intervenants à domicile.

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 est le responsable hiérarchique des intervenants. Selon l'organisation de la structure, il favorise la mise à disposition des conditions nécessaires à l'organisation de l'autonomie des 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 responsabilité 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

Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Respecter des règles et des procédures

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Contribuer au développement de partenariat

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

Le RCSAD représente la structure et participe à des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques. Il travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et collabore avec des professionnels des secteurs sanitaires et médico-social.

Le RCSAD représente la structure et contribue à la valorisation de son image auprès des partenaires externes et internes, ainsi qu'auprès de la personne, de son entourage familial et social et des intervenants de son équipe. Il respecte ses valeurs, les présente et présente l'offre de services en soulignant leur attractivité. Il met en œuvre les directives de la structure et les explique aux intervenants.

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 l'identification 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.

Afin de coordonner les interventions au domicile, il coopère avec les différents interlocuteurs et prescripteurs. Dans le territoire d'implantation de la structure, il travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et participe au développement de nouveaux partenariats.

Afin d'assurer une coordination optimale dans l'intérêt du bien-être des personnes, Il est l'interface entre les différents partenaires, les intervenants, les personnes et leurs proches aidants, le cas échéant.

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 de responsabilité 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, les aidants 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

Participer à la représentation interne et externe de la structure
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Compétences transversales de l'activité type

Communiquer
Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Concevoir et proposer une prestation de services adaptée

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de proposer une prestation de services adaptée, recueillir les attentes du client, s'assurer de sa bonne compréhension. Analyser la demande avec le client et identifier les besoins de services.

Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile et de son environnement et les conditions matérielles de la prestation. Renseigner sur l'offre de la structure, sur les modalités de paiement et d'éventuelles aides financières. Tenir compte des risques professionnels et des mesures de prévention à prévoir pour la mise en œuvre de la prestation.

Concevoir une prestation adaptée à la demande de services, la formaliser, la proposer au client. Le cas échéant, orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins.

Dans le cadre d'une demande de services d'aide et d'accompagnement au domicile, écouter et recueillir auprès de la personne ou de son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels) les informations nécessaires à la mise en œuvre de l'intervention. Proposer un accompagnement personnalisé comprenant si besoin des activités sociales et culturelles dans le respect des capacités de la personne, de ses habitudes de vie et dans son environnement.

Accueillir toute personne sans discrimination. Dans le cadre d'une demande d'accompagnement d'une personne en situation de handicap, s'assurer de l'accessibilité des lieux d'accueil et des moyens de communication.

Dans le cas d'une prestation de garde d'enfant à domicile, prendre en compte les demandes, les attentes et les habitudes familiales du parent. Définir avec le parent l'organisation de l'intervention en fonction du nombre d'enfants, de leurs besoins spécifiques et des habitudes familiales.

Adapter sa communication à chaque interlocuteur et respecter le rythme de chacun.

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 le plus souvent au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite. Elle peut s'exercer sur un autre lieu d'hébergement, type établissement hospitalier, domicile de proches aidants.

Critères de performance

Les informations communiquées sont fiables et adaptées au destinataire

Les besoins de services sont identifiés

La proposition de prestation correspond à la demande de services de la personne

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

L'accessibilité dans l'espace et les moyens de communication sont facilités pour tous

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

Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone

Accueillir la personne dans les locaux de la structure ou la rencontrer à son domicile

Prendre en compte l'accessibilité des lieux

Présenter les missions, l'offre de services et l'organisation de la structure

Présenter le cadre des fonctions du RCSAD

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

Questionner la personne ou son entourage sur ses attentes, sur l'environnement et sur 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, de l'état de santé, du niveau de dépendance, des besoins spécifiques et de l'accessibilité de l'environnement

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

Tenir compte de la présence d'aides techniques lors de l'évaluation de la prestation

Identifier les situations qui imposent une réévaluation en cours d'intervention

Prendre en compte les demandes et les habitudes de vie de la personne

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

Informar la personne sur les dispositifs de financement et les services adaptés à sa situation

Proposer le service adapté à la demande et à la situation de la personne et de son environnement

Conseiller la personne sur les aides techniques adaptées à leur situation

Présenter les limites de la prestation et des interventions

Décliner une demande ne correspondant pas à l'offre de services de la structure

Orienter le client vers un service mieux adapté à sa demande

Informar la personne de ses droits et devoirs selon que la prestation est réalisée en prestataire ou en mandataire

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Veiller à la mise en œuvre du plan d'intervention à domicile en coopération avec les équipes pluriprofessionnelles intervenant au domicile de la personne

Prendre du recul face aux situations complexes

Diffuser des informations à la personne sur les écogestes

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

S'assurer de la compréhension de la personne

Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges

Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux

S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace

Utiliser des supports et des outils facilitant la communication

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle

Maîtriser l'expression écrite et orale

Respecter les procédures internes

Rendre compte et argumenter

Se préserver et gérer son implication personnelle

Identifier ses limites de compétences

S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations

Analyser sa pratique professionnelle

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter

S'assurer de l'accessibilité aux informations par les moyens de communication adaptés à la situation de la personne (par exemple document facile à lire et à comprendre)

Faire preuve de réactivité

Être à l'écoute des clients et de leur entourage le cas échéant

Etre attentif tout au long des entretiens

Etablir une relation de confiance avec le ou les parents d'un enfant et son entourage le cas échéant

Etablir une relation de confiance avec le proche-aidant de la personne dépendante ou en situation de handicap

Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens

Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance

Favoriser les échanges par une attitude bienveillante

Adopter une attitude empathique

Respecter les choix de la personne

Respecter le rythme de chaque personne

Respecter le cadre de référence de la personne

Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle

Identifier ses limites de compétences

Adopter un positionnement professionnel

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

Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

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

Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)

Connaissances des phénomènes complexes liés aux situations de maltraitance.

Connaissance de la convention internationale relatives aux droits des personnes handicapées

Connaissance de la convention internationale des droits de l'enfant (CIDE)

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 maison départementale du handicap (MDPH)

Connaissance des notions utilisées dans le champ du handicap (notion de situation de handicap, notion d'autodétermination)

Connaissance des plans nationaux portés par les pouvoirs publics

Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs en charge des publics vulnérables

Connaissance des services de l'état et des collectivités territoriales du territoire intervenant sur le périmètre des services à la personne

Connaissance de la diversité des publics aidés

Connaissance du dispositif du plan personnalisé de compensation de la personne et du rôle du RCSAD

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

Connaissance des limites de l'intervention à domicile

Connaissance des acteurs à destination des aidants

Connaissance des dispositifs d'accompagnement à domicile 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 des dispositifs de financement pour l'aide et 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 des aides techniques et des aménagements spécifiques adaptés aux diverses situations des personnes

Connaissance de la notion d'accessibilité universelle

Connaissance de la notion de société inclusive

Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance

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

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

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

Connaissance des innovations en lien avec les différentes formes d'habitat

Connaissances des conséquences de ces habitats sur les modalités d'intervention

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

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

Connaissance du rôle et des limites des intervenants à domicile

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 écogestes

Connaissance de l'offre de services de la structure

Connaissance des droits et obligations des clients

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

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

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux

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

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Assurer la gestion administrative de la prestation de services

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte de l'offre de services proposée au client, identifier les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation de services.

Informé le client, ses proches aidants ou son tuteur, le cas échéant, des démarches administratives nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs et l'orienter vers des interlocuteurs compétents.

Informé le client ou son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels) des engagements contractuels. S'assurer de sa compréhension avant contractualisation. Présenter le règlement intérieur, le cadre réglementaires et conventionnel en lien avec l'activité de la structure. Contractualiser la prestation de services entre la structure et le client. Etablir les devis. Etablir la fiche d'intervention détaillée permettant la mise en œuvre de la mission par l'intervenant.

Respecter la confidentialité des échanges et des informations recueillies.

Effectuer les différentes opérations de gestion administrative en lien avec la prestation dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Communiquer par écrit et oralement avec le client ou ses proches aidants ou son tuteur et les différents services internes et externes afin de transmettre les informations nécessaires.

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 adaptées à la nature de la prestation

Les informations transmises par écrit ou oralement sont adaptées aux interlocuteurs concernés

La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure

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 sa demande

Etablir un devis

Prendre en compte les demandes et attentes de la personne et de ses proches aidants

Identifier les formalités administratives nécessaires

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

Réaliser la gestion administrative des contrats des clients

Mettre à jour les dossiers clients régulièrement

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

Aider si nécessaire la personne dans les démarches administratives liées aux dispositifs de financement dans le cadre du maintien à domicile, de l'accompagnement de personnes en situation de handicap et de la garde d'enfant à domicile

Contribuer à l'information de la personne sur ses droits

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Rédiger une fiche d'intervention conforme aux demandes et attentes du client

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

S'assurer de la compréhension de la personne
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Rendre compte et argumenter
Respecter les procédures internes
Maîtriser l'expression écrite et orale
Identifier ses limites de compétences
Analyser sa pratique professionnelle

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations des personnes
Respecter des délais
Faire preuve de rigueur administrative
Organiser ses déplacements afin de réduire leurs impacts écologiques

Respecter les demandes et habitudes de la personne
Respecter le cadre de référence des personnes
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Se préserver et gérer son implication personnelle
Adopter un positionnement professionnel

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
Connaissance des documents réglementaires en lien avec l'activité et le statut de la structure
Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
Connaissance de la diversité des publics aidés
Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs en charge des publics vulnérables
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne
Connaissance du dispositif du plan personnalisé de compensation de la personne et du rôle du RCSAD
Connaissance de la notion de projet de vie
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 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 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 des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Coordonner l'organisation de 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 et sanitaire de la personne et la coordonner le cas échéant avec l'ensemble des partenaires sanitaires et médico-sociaux qui interviennent auprès d'elle.

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.

Dans le cadre du maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, ou en situation de handicap, définir et mettre en place les horaires et le rythme de la prestation d'accompagnement. Tenir compte du rythme de la personne, de ses capacités, de son degré d'autonomie et de l'accessibilité de son environnement. Pour les prestations d'accompagnement social ou culturel tenir compte de l'accessibilité des lieux et de l'environnement. Respecter l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières. Coordonner l'organisation de la prestation avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, etc.).

Informé le client des modalités de mise en œuvre 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 et de prévention de la maltraitance.

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

Cette compétence s'exerce dans la structure, au téléphone et au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite, 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

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

Les risques professionnels sont identifiés et pris en compte

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

Rencontrer la personne à son domicile

Identifier les tâches à réaliser

Identifier les caractéristiques du domicile, de l'environnement, 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

Proposer si besoin des aménagements pour éviter les risques professionnels

Identifier les conditions d'accès au domicile et à son 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

Attribuer un nombre d'intervenants adapté en fonction de la prestation

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

Etablir le planning de la mise en œuvre de la prestation
Prendre en compte dans l'organisation une éventuelle demande de répit des aidants
Optimiser la planification des interventions pour limiter les déplacements des intervenants
Informar la personne des heures et des jours d'intervention
Présenter à la personne le ou les intervenants qui assureront l'ensemble des interventions
Proposer des équipements respectant l'autonomie de la personne avec son accord et en fonction des risques professionnels identifiés
Orienter si besoin la personne vers des partenaires en lien avec l'aménagement du de son domicile
Tenir compte de la présence d'aides techniques pour l'organisation de la prestation
S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
Prendre du recul face aux situations complexes
Planifier, organiser et animer des réunions de coordination
Travailler en relation avec le service ressources humaines de sa structure
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de la compréhension de la personne
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Utiliser les documents de liaison (type cahier de liaison)
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Maîtriser l'expression écrite et orale
Respecter les procédures internes
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
Identifier ses limites de compétences
Analyser sa pratique professionnelle

Organiser son travail selon les priorités
Faire preuve de réactivité
Gérer son temps

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Respecter les demandes et les habitudes de la personne dans la limite des fonctions des intervenants
Respecter les choix de la personne
Respecter le rythme de chaque personne
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Identifier ses limites de compétences
Optimiser la coopération des interventions avec des équipes pluriprofessionnelles de différents structures

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
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 des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)
Connaissance de la diversité des publics aidés
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
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 contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel
Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes
Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles
Connaissance du statut d'aidant familial et des dispositifs pour leur soutien
Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

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, ergothérapeute, etc.). Après les premières interventions, s'assurer que la prestation correspond aux demandes de la personne. Réorienter si besoin vers un autre service apte à apporter un service plus adapté. Si nécessaire, proposer la mise en place d'aides techniques ou d'éventuels aménagements de la prestation.

Recueillir les demandes de modification ou d'ajustement de la prestation à l'initiative de la personne ou de son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels). Apporter les solutions adéquates et ajuster les interventions si besoin pour assurer un service de qualité.

Dans le cadre d'une prestation de services en vue du maintien ou de la restauration de l'autonomie et du lien social, ajuster l'intervention dans le respect du projet de vie de la personne. Prendre en compte ses capacités.

Proposer des modifications adaptées à l'évolution de la situation de la personne et de ses demandes et besoins. Informer le client de tout changement concernant le planning et l'intervenant.

Afin de contribuer à la qualité du service rendu, 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 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.

Sensibiliser les intervenants aux enjeux de la qualité de service et prendre en compte leurs retours au sujet des conditions réelles de réalisation de la prestation.

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.

Mettre en œuvre les conditions nécessaires favorisant la bientraitance et la prévention de la maltraitance. Elaborer et mettre en œuvre des actions correctives relatives à la maltraitance.

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, les proches aidants ou le tuteur le cas échéant, des échanges avec les équipes des intervenants et une coordination avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire si besoin.

Critères de performance

Les modalités de recueil de suivi de la prestation sont mises en œuvre

Les modifications de la prestation sont adaptées à l'évolution de la situation de la personne et à ses demandes

La satisfaction client est vérifiée régulièrement

Les interventions auprès des personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe

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

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

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
Collecter ces informations auprès des intervenants, de la personne et de ses proches aidants
Réajuster l'intervention en cas de besoin
Veiller au bon déroulement du plan d'intervention à domicile en coopération avec les équipes pluriprofessionnelles intervenant au domicile de la personne
Communiquer l'évolution des besoins observés aux acteurs en charge du plan d'aide
Coordonner la prestation et son suivi en lien avec les autres acteurs lien avec l'équipe médico-sociale, sociale, sanitaire et du secteur de la petite enfance et de l'animation socio-culturelle
Adapter les changements de planning à la situation de la personne
Travailler en partenariat avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, etc.)
Assurer la continuité des interventions
Informé le client de tous changements de plannings ou d'intervenants
Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance
Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation de la qualité d'une prestation ou des conditions de l'intervention
Assurer des visites à domicile pour vérifier la qualité de l'intervention
Coopérer avec les autres services
Recueillir l'expression des personnes sur leur satisfaction liée aux prestations
Prendre en compte les réclamations des clients et évaluer leur satisfaction
Réorienter vers la personne ou le service apte à traiter la réclamation
Si nécessaire, refuser une demande ~~ou~~ et proposer une autre orientation
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 la qualité des interventions à domicile
Respecter des délais
Respecter le système qualité mis en place par la structure
Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
Communiquer une image positive de l'entreprise
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de la compréhension de la personne
Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Respecter les procédures
Rendre compte et argumenter
Maîtriser l'expression écrite et orale
Respecter les procédures internes
Identifier ses limites de compétences techniques
Analyser sa pratique professionnelle

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
Faire preuve de réactivité face à des situations d'urgence et de pression
Gérer son temps

Respecter le cadre de référence de la personne
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Respecter les choix de la personne
Prendre en compte les demandes et attentes des personnes et le cas échéant de son entourage
Respecter les habitudes de la personne
Se montrer attentif tout au long des entretiens

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Mettre en œuvre les conditions d'une relation de confiance avec la personne et son entourage
Être disponible aux sollicitations des différentes personnes

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

Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile

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 des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)

Connaissance de la diversité des publics aidés

Connaissance de la notion d'accessibilité universelle

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

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

Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance

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

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

Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe

Connaissance de l'offre de services de la structure

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

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

Connaissance des innovations en lien avec les différentes formes d'habitat

Connaissances des conséquences de ces habitats sur les modalités d'intervention

Connaissance des différents dispositifs d'aide aux aidants

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

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

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

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 de la démarche qualité dans les services à la personne

Connaissance du cadre juridique des organismes agréés « qualité »

Connaissance des méthodes de traçabilité

Connaissance des organismes et normes qualité

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux

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

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

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 et la diffusion des offres d'emploi. 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 d'aide à domicile. Emettre 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.

Accueillir les nouveaux intervenants, leur présenter la structure et les informer du règlement intérieur et des règles de fonctionnement de la structure. Créer les conditions de l'intégration des nouvelles recrues dans son environnement professionnel et vérifier leur intégration dans l'équipe d'intervenants. Mettre en œuvre le parcours d'intégration conformément aux procédures en vigueur dans la structure.

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

Sensibiliser les nouveaux intervenants aux risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire lors de situations complexes

Sensibiliser les nouveaux intervenants aux écogestes.

S'assurer que le salarié en situation de handicap peut accomplir ses missions. Adapter sa communication. en utilisant des documents accessibles au plus grand nombre. Veiller à l'accessibilité des lieux.

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 personnalisé est préparé

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies

Les procédures de recrutement de la structure sont respectées

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

Prévoir les besoins en recrutement

Identifier les étapes d'un processus de recrutement

Identifier les sources de recrutement adaptées notamment les réseaux sociaux

Utiliser des canaux de recrutement diversifiés

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 motivé au regard des candidatures

Constituer un vivier de candidatures

Rédiger les documents en lien avec le recrutement

Informar les candidats des résultats de leur candidature

Identifier les formalités administratives nécessaires au recrutement
Effectuer les formalités administratives et renseigner les documents administratifs liés au recrutement en relation avec les services de ressources humaines
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
Accompagner le nouvel intervenant lors de la signature du contrat.
Appliquer les règles liées au droit 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
S'assurer de l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants
Les sensibiliser à l'utilisation de produits écologiques, au tri des déchets, aux économies d'eaux
Créer les conditions pour que le salarié en situation de handicap puisse exercer ses missions
Recruter les stagiaires en formation professionnelle d'intervenants à domicile
Adopter un positionnement professionnel
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
Etre l'interface entre le salarié et le service des ressources humaines
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de la compréhension de la personne
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Identifier ses limites de compétences
Rendre compte et argumenter
Maîtriser l'expression écrite et orale
Respecter les procédures de la structure
Analyser sa pratique professionnelle

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
Coopérer avec les différents services administratifs de la structure

Adopter une posture d'accompagnement
Etre à l'écoute des demandes du candidat
Etablir avec le candidat les conditions d'un climat de confiance
Etre attentif tout au long des entretiens
Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Favoriser les échanges par une attitude bienveillante
Adopter un positionnement professionnel
Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
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 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 aux instances représentatives du personnel

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

Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure

Connaissance de la diversité culturelle et culturelle des candidats

Connaissance des critères de sélection des candidatures

Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile

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

Connaissance des modalités et des canaux de diffusion des offres d'emploi

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

Connaissance des techniques de recrutement

Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe

Connaissance des méthodes d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe (par exemple le binôme ou le tuilage)

Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement à la formation

Connaissance des rôles des différents services en lien avec le recrutement des intervenants

Connaissance des offres de formations des intervenants à domicile

Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile

Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile et d'outils d'aide à l'analyse des risques (type document de l'INRS)

Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux

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

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

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Planifier et contrôler l'activité des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour planifier les 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 leurs contraintes, du droit du travail, de la convention collective appliquée, des durées des déplacements et des temps de pause. Prendre en compte les règles de calcul et de détermination du temps de travail.

Réaliser la planification en collaboration avec les intervenants, obtenir leur adhésion afin d'améliorer l'efficacité de la prestation.

Communiquer à chaque intervenant son planning dans le respect des procédures de la structure. Donner les informations nécessaires concernant les interventions.

Assurer le suivi de la gestion du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les services des ressources humaines.

S'assurer que les intervenants connaissent le règlement intérieur de la structure afin de permettre une efficacité optimale auprès des clients.

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

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

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

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 planification des interventions prend en compte la gestion des temps de travail

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

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

Les actions correctives sont adaptées aux réclamations des clients

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

Présenter le cadre de sa fonction

Manager une équipe d'intervenants à domicile

Etablir les plannings d'intervention de l'équipe

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

Contrôler la répartition des heures au regard du cadre conventionnel 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

Prendre en compte dans l'organisation des activités des intervenants à domicile la demande de répit des aidants si besoin

Prendre en compte les règles de calcul et de détermination du temps de travail en fonction de la convention collective appliquée
Prendre en compte l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pour établir les plannings de chaque intervenant
Transmettre à chaque intervenant les informations nécessaires à la conduite de la prestation
Transmettre les informations utiles relatives à la situation de la personne dans le respect du cadre réglementaire et conventionnel
Gérer la planification des interventions
Organiser la planification des congés payés
Assurer les remplacements des absences prévues et non prévues et des absences liées au service (réunion de services, visite médicale, etc.)
Organiser matériellement les remplacements
Informers les intervenants et les clients des changements de plannings
Assurer le suivi des emplois en mandataire
Identifier les risques liés aux caractéristiques de l'accompagnement
Contrôler et évaluer les interventions à domicile
Évaluer un intervenant à domicile
Rédiger les comptes rendus des visites de contrôle de l'activité des intervenants
Mener des entretiens de régulation si nécessaire
Respecter et faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur
Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail
Mener les entretiens annuels et les entretiens professionnels
Organiser avec l'équipe l'accompagnement des stagiaires en formation professionnelle
Suivre le tutorat des stagiaires de la formation professionnelle dans la structure
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
Respecter les procédures de la structure
Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail
Informers les intervenants des changements de plannings
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
Prendre en compte l'accessibilité des lieux
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de la compréhension de l'intervenant
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
Maîtriser l'expression écrite et orale
Analyser sa pratique professionnelle

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
Organiser son travail selon les priorités
Utiliser des techniques de gestion du temps
Faire preuve de réactivité

Adopter une attitude empathique
Respecter les règles de courtoisie
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Savoir faire preuve d'autorité bienveillante et de sens de l'équité
Respecter les choix de chaque intervenant
Être attentif tout au long de l'entretien
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges

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

Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile

Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)

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

Connaissance des outils permettant la transmission de données de façon dématérialisée (télégestion)

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

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 de la politique des ressources humaines de la structure

Connaissance des fondamentaux du management d'équipe

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle

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 et du RCSAD en cas de suspicion d'une situation de maltraitance

Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings

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

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance des outils informatiques

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter une attitude bienveillante d'écoute et de dialogue pour accompagner chaque intervenant, notamment lors de la prise en charge de nouvelles interventions. Échanger régulièrement avec eux sur les situations rencontrées lors des interventions, sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les personnes. Mettre en place les conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des personnes

Repérer les situations complexes rencontrées par les intervenants dans l'exercice de leur activité.

Echanger sur les pratiques de travail, sur les problèmes rencontrés et partager des pistes de solution. 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.

Communiquer à l'équipe les informations relatives à l'organisation de l'activité ainsi que les évolutions réglementaires, conventionnelles, techniques ou juridiques pour 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. Identifier leurs besoins en formation. Recueillir leurs demandes et les informer des actions de formation existantes. Transmettre 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. Pour assurer la cohésion de l'équipe, favoriser une communication bienveillante entre les intervenants et dans le respect des règles de confidentialité. Adapter son management aux situations et aux personnes.

Responsabiliser les intervenants en sollicitant le partage des informations nécessaires à leur remplacement et à l'amélioration des prestations. Créer et maintenir les conditions favorables au développement d'une dynamique collective. Valoriser l'image/marque employeur de la structure.

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

Afin de motiver et fidéliser les intervenants, reconnaître et valoriser la qualité de leurs interventions auprès des clients et de la hiérarchie. Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles.

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 risques et des solutions possibles sont identifiées

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 intervenant 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
Recueillir les demandes de formation des intervenants
Identifier les besoins en formation d'un intervenant à domicile
Transmettre les demandes et besoins de formation au service concerné
Etablir un plan de formation prévisionnel permettant le développement des compétences des intervenants à domicile
Accompagner les intervenants au changement
Accompagner les intervenants à l'usage des outils numériques mis en place par la structure
Faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur
Organiser l'accueil des stagiaires de la formation professionnelle
Accompagner les tuteurs encadrants de stages
Préparer et animer une réunion
Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles
Créer des supports d'animation de 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
Respecter les procédures de la structure
Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
Repérer un intervenant en souffrance et mettre en place un accompagnement le cas échéant
Animer une équipe d'intervenants à domicile
Accompagner les intervenants à dispenser des conseils aux clients sur les écogestes
Maintenir et développer une dynamique d'équipe
Fédérer les membres de l'équipe d'intervenants
Développer et entretenir la motivation des intervenants en donnant du sens aux consignes
Soutenir les intervenants pour améliorer les prestations
Accompagner aux changements notamment à l'usage des outils numériques
Reconnaître les compétences des intervenants à domicile
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Utiliser les méthodes de gestion de conflits interpersonnels
Prendre du recul face aux situations conflictuelles
Prendre du recul face à la pression des situations complexes
Respecter ses engagements
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de la compréhension de la personne
Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
Maîtriser l'expression écrite et orale
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Utiliser des outils collaboratifs
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Identifier ses limites de compétences
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
Rendre compte et argumenter
Analyser sa pratique professionnelle

Travailler en relation avec le service des ressources humaines de sa structure
Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
Faire preuve de réactivité

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 et de discrétion professionnelle
Être attentif tout au long de chaque entretien
Adopter une attitude empathique
Favoriser les échanges par une attitude bienveillante
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Adopter un positionnement professionnel
Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Accueillir un désaccord avec bienveillance
Créer les conditions d'une relation de confiance avec les intervenants
Être disponible aux sollicitations des intervenants

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social, et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
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 réglementations spécifiques au code du travail
Connaissance des différents types de contrats de travail
Connaissance 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 du cadre réglementaire relatif au secret professionnel, secret partagé, confidentialité
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
Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings
Connaissance 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
Connaissance des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Connaissance du code du travail en matière de formation des salariés
Connaissance de différents types de management
Connaissance des techniques d'animation d'équipe
Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
Connaissance des offres de formations des intervenants à domicile et des types de financement
Connaissance du plan de formation de la structure
Connaissance des écogestes
Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle
Connaissance des outils numériques en usage dans la structure
Connaissance des différentes méthodes d'animation de réunion et de temps de travail
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
Connaissance des éventuelles violences rencontrées par les intervenants au domicile de la personne
Connaissance des dispositifs d'accompagnements des demandeurs d'emploi et de la formation professionnelle
Connaissance des approches interculturelles de l'intervention à domicile
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Intégrer la prévention des risques professionnels spécifiques aux interventions à domicile dès la mise en œuvre des prestations et tout au long de son suivi. Communiquer avec les clients sur les enjeux de la prévention des risques et définir le cadre de la prestation.

Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile, de son environnement et les conditions matérielles de la prestation. 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. Mettre en œuvre les mesures de prévention et de protection adaptées.

Si nécessaire, intervenir auprès des clients afin de prévenir ou de réguler les situations de tensions ou de conflits avec l'intervenant à domicile. Mettre en place les conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des personnes.

Afin de veiller à la santé des intervenants, les sensibiliser régulièrement aux bénéfices de la prévention des risques professionnels. Les informer des mesures de prévention de ces risques et leur proposer les formations à la sécurité. Expliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité.

Accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire notamment en matière de prévention des risques professionnels.

Soutenir les intervenants en repérant les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention ou des 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.

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

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).

Afin de préserver sa propre sécurité, définir les priorités et les gérer en fonction du degré d'urgence. Adopter un positionnement professionnel. Alerter le cas échéant sa hiérarchie et le service de prévention et de santé au travail, le cas échéant, et gérer les situations complexes avec son responsable.

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. Elle nécessite des contacts réguliers avec les clients, les proches aidants ou le tuteur le cas échéant, des échanges avec les équipes des intervenants.

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
Les règles d'hygiène et de sécurité sont expliquées au nouvel intervenant

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

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

Repérer les situations à risque pour la personne et pour l'intervenant à domicile
Proposer si besoin les aménagements nécessaires et les moyens courants de les prévenir
Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé des intervenants et du RCSAD
Proposer des mesures correctives
Identifier les centres et les personnes ressources sur les aides techniques de son territoire
Solliciter les interlocuteurs compétents sur la prévention des risques des intervenants et du RCSAD
Gérer des situations complexes avec la hiérarchie et l'équipe
Sensibiliser les membres de l'équipe aux bonnes pratiques liées à la prévention des risques y compris des risques infectieux
Présenter et expliquer son rôle et ses limites à l'équipe d'intervenants à domicile
Responsabiliser les intervenants sur la prévention des risques professionnels
Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles sur le thème des risques professionnels et de la prévention
Transmettre aux intervenants les informations utiles en matière de prévention des risques professionnels et la démarche de prévention en vigueur dans la structure
Partager des pistes de solution
Sensibiliser les intervenants aux risques sanitaires et environnementaux de la toxicité des produits ménagers
En cas de situations complexes rencontrées par un intervenant organiser un entretien individuel
Mener des entretiens de régulation si nécessaire
Organiser des réunions d'information
Créer des supports d'animation
Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
Transmettre les informations utiles au professionnel en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).
Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Utiliser des outils collaboratifs
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
Respecter les procédures internes
Rendre compte et argumenter
Maîtriser l'expression écrite et orale
Identifier ses limites de compétences
Analyser sa pratique professionnelle

Organiser son travail selon les priorités
Faire preuve de réactivité

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Adopter un positionnement professionnel
Maintenir une juste distance professionnelle
Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social, et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
Connaissance du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP)
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 acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)

Connaissance des instances de représentation du personnel dans les structures

Connaissances des phénomènes complexes liés aux situations de maltraitance

Connaissance des outils d'évaluation des risques professionnels

Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile et d'outils d'aide à l'analyse (type document de l'INRS)

Connaissance des centres et des personnes ressources sur les aides techniques

Connaissance de la démarche de prévention des TMS centré sur le maintien de l'autonomie

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile

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

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux et des réseaux sociaux

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Participer à la représentation interne et externe de la structure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Repérer et répertorier les acteurs en lien avec les services proposés par la structure. Se faire connaître et reconnaître dans ses missions de RCSAD.

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. Présenter l'offre de ses prestations auprès de ses partenaires ainsi qu'auprès de la personne ou de son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels) et des intervenants de son équipe. Au quotidien, valoriser l'image et les valeurs de la structure.

Assurer le lien avec les différents services (ressources humaines, comptabilité, service commercial) de la structure et les intervenants et clients. Contribuer aux actions de communication internes et/ou externes par la conception de supports de communication et à leur diffusion.

Mettre en œuvre les directives de la structure et les expliquer auprès de l'équipe des intervenants et des différents interlocuteurs. Prendre en compte les évolutions techniques, réglementaires et conventionnelles du secteur des services à la personne ainsi que ses contraintes pour organiser les services rendus.

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 l'amélioration de l'activité de sa structure et sur de nouvelles offres de services. Contribuer à la veille professionnelle sur l'activité du secteur.

Analyser ses pratiques professionnelles. Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité ainsi que son positionnement professionnel de RCSAD.

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

La présentation de la structure et de son offre de services est adaptée aux différents partenaires

La représentativité du RCSAD tient compte du niveau de délégation donnée par sa hiérarchie

La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée

Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes

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

Se faire connaître et reconnaître dans ses missions

Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure

Présenter le cadre de la fonction du RCSAD

Représenter la structure et son offre de services lors de réunions avec différents partenaires

Etre l'interface auprès des différents interlocuteurs

Coopérer avec les autres services de la structure

Mettre en place des méthodes de collaboration et de circulation de l'information

Prendre la parole en public

Participer à la préparation et à l'animation de réunions

Participer à des réunions de services, à des réunions d'information

Organiser et animer des réunions d'information

Veiller à l'accessibilité des lieux et des outils de communication

Créer des supports d'animation de réunion

Identifier les contraintes du secteur des services à la personne (économique, sociales, etc.)
Participer à des projets intégrant des intervenants internes et externes
Communiquer une image positive de l'entreprise
Communiquer des engagements de la structure sur les écogestes auprès des clients, des salariés et des partenaires
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Être force de proposition
Transmettre et partager les informations
Respecter le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
Rendre compte à l'interlocuteur concerné
Synthétiser les informations reçues
Respecter des procédures internes
Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
S'assurer de la compréhension de la personne
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Utiliser des outils collaboratifs
Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
Rendre compte et argumenter
Maîtriser l'expression écrite et orale
Identifier ses limites de compétences
Analyser sa pratique professionnelle

Planifier les prises de contacts
Gérer son temps
Travailler en équipe

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Instaurer une relation de confiance avec les professionnels
Tenir compte des situations de non-consentement de la personne dans le contexte d'exercice
Respecter les choix de la personne
Respecter l'articulation avec les différents acteurs
Respecter le cadre et les limites de sa fonction
Se rendre disponible aux sollicitations des différents interlocuteurs
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Adopter un positionnement professionnel
Se préserver et gérer son implication personnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social, et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
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 principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.
Connaissance de la diversité des publics aidés
Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire
Connaissance des différents partenaires et de leurs offres de services au domicile
Connaissance des principaux services et organismes du secteur des services à la personne
Connaissance des dispositifs 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 différents dispositifs d'aide en direction des aidants
Connaissance des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées

Connaissance des limites de son intervention
Connaissance du rôle et des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure
Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte
Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux et des réseaux sociaux
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

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 interlocuteurs et prescripteurs dans les différentes structures partenaires. Repérer leurs champs de compétences et leurs modes de fonctionnement. Leur transmettre les informations relatives aux interventions et nécessaires à leur déroulement (particularités, horaires, planning). Contribuer à la création des conditions favorisant la coopération afin de faciliter le maintien à domicile de la personne. Coopérer avec les partenaires de terrain et les équipes pluridisciplinaires afin de mettre en place et de suivre le plan d'aide de la personne.

Tenir compte des remontées d'informations. Être le lien entre les intervenants et la personne, son entourage (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels) et l'équipe pluridisciplinaire le cas échéant.

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

Dans le cas de situation complexe, organiser des temps d'échange pour coordonner les interventions entre les différents acteurs.

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.

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

Le positionnement professionnel est adapté à la situation

Les missions et limites de la fonction sont prises en compte

Les conditions de la coopération avec les partenaires sont identifiées

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

Assurer des contacts sur le terrain pour conforter la place d'acteur territorial de sa structure

Assurer une veille sociale, législative et des conventions collectives

Collaborer avec les différents services pourvoyeurs de candidats au recrutement

Collaborer avec les services compétents afin de mettre en place les interventions lors de sorties d'hospitalisation

Coopérer avec les partenaires pour mener des interventions coordonnées et notamment les partenaires de santé

Coopérer avec d'autres services

Mettre en place et entretenir une relation partenariale avec les différents acteurs du territoire

Identifier les services ou partenaires potentiels et leurs missions

Informar les partenaires sur les offres de prestation de la structure

Mettre en place des moyens de collaboration et de circulation de l'information

Organiser et animer des réunions d'information

Participer à des projets

Participer à des réunions de promotion de la structure et de ses activités

Présenter l'offre de services et en souligner l'attractivité
Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
Présenter son cadre d'intervention et les limites de sa fonction
Proposer des projets pour développer l'activité
Repérer les acteurs pertinents en lien avec son activité de RCSAD
Respecter les procédures de la structure
Respecter ses engagements
S'adapter aux changements
S'adapter aux situations de travail complexes
Tenir compte du non-consentement de partage d'informations de la personne avec les partenaires
Argumenter lors des réunions de service ou avec des partenaires externes
Rédiger les comptes rendus de réunions
Rendre compte à sa hiérarchie et le cas échéant aux partenaires
Respecter l'articulation avec les différents partenaires
Respecter le cadre et les limites de sa fonction
Se faire connaître et reconnaître dans ses missions
Synthétiser les informations reçues
Utiliser des outils collaboratifs
Communiquer une image positive de la structure
Transmettre et partager les informations
Travailler en partenariat avec les acteurs locaux de la prévention et du tri des déchets
Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
Maîtriser l'expression écrite et orale
Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
Rendre compte et argumenter
Analyser sa pratique professionnelle

Respecter des délais
Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure
Travailler en équipe pluriprofessionnelle
Gérer son temps

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Créer les conditions d'un climat de confiance avec les partenaires
Instaurer une relation de confiance avec les partenaires
Respecter les choix des partenaires
Etre disponible aux sollicitations des différents interlocuteurs
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Adopter un positionnement professionnel
Se préserver et gérer son implication personnelle
Identifier ses limites de compétences

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
Connaissance de la diversité des publics aidés
Connaissance de la notion de coopération et des systèmes de coopération
Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile
Connaissance des acteurs médicosociaux et sanitaires du territoire
Connaissance des acteurs de la prévention de la maltraitance
Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile

Connaissance des différents partenaires en lien avec les différents services réalisés au domicile des personnes

Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, associations, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.

Connaissance des limites de l'intervention des aides à domicile

Connaissance des limites de son intervention

Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte

Connaissance des notions de réseau et de partenariat

Connaissance de la méthodologie de projet

Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle

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

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

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

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 acteurs à destination des aidants

Connaissance des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées, en situation de handicap, aux familles

Connaissance des instances de représentation du personnel dans les structures

Connaissance des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure

Connaissance des principaux services et organismes du secteur des services à la personne

Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure

Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux et des réseaux sociaux

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

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer oralement ou par écrit auprès du client ou de son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels) des informations. S'assurer de leur compréhension. Délivrer une information de manière concise, précise.

Respecter la confidentialité des informations. Adapter la communication écrite et orale aux différents interlocuteurs internes et externes, ainsi qu'aux différents partenaires. S'assurer de l'accessibilité aux informations et utiliser des supports et outils facilitant la communication.

Communiquer par écrit et par oral, individuellement et collectivement.

Critères de performance

Les informations transmises sont adaptées aux interlocuteurs concernés

L'information est accessible à tous

Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation de l'interlocuteur

La confidentialité est respectée

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 le client et son entourage le cas échéant (proches, proches aidants, aidants familiaux, tuteurs, accompagnants professionnels). Prendre en compte leurs demandes 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 compréhensive et bienveillante. Accueillir toute personne sans discrimination et s'assurer de l'accessibilité des lieux d'accueil et des moyens de communication.

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 pistes de perfectionnement.

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

Critères de performance

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

La prestation est conforme aux attentes de la personne

Le positionnement professionnel du RCSAD 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 de la structure, coopérer avec les différents partenaires en partageant des informations et en faisant des propositions.

Représenter la structure lors de 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 l'offre de services auprès de ses interlocuteurs.

Critères de performance

L'interlocuteur concerné est repéré

Le rôle du RCSAD dans le collectif est connu et expliqué

Le positionnement professionnel et l'expression du RCSAD 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, le cadre réglementaire et conventionnel en lien avec l'activité de la structure.

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.

Proposer et mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées à des interventions à domicile particulières. Appliquer et faire appliquer les procédures de prévention des risques.

Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle.

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. Respecter les méthodes de classement et d'archivage de 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

Glossaire technique

Demande et besoin

Le référentiel fait une distinction entre **demande** et **besoin**. Le terme demande désigne l'expression, orale ou écrite, des attentes 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.

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 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://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F35360> [consulté le 5 mars 2024].

Ecogestes

Le terme renvoie à la définition donnée dans le cadre de la campagne de sensibilisation aux écogestes menée par la Mission Innovation dans le cadre de la démarche Bercy Vert : « Un écogeste est un geste simple et banal de la vie de tous les jours comme aller au travail, faire la cuisine, se laver, jardiner, faire ses courses, un geste que chacun de nous peut faire afin de diminuer la pollution et améliorer son environnement. »

[en ligne], disponible sous l'url :

<https://www.economie.gouv.fr/mission-innovation/sensibilisation-aux-ecogestes>

[consulté le 11/03/2024]

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.servicessalapersonne.gouv.fr/files_sap/files/publications/sap-charte-nationale-qualite.pdf [consulté le 5 mars 2024].

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* ».

Disponible sur l'url :

<https://www.who.int/fr/about/frequently-asked-questions>

[consulté le 5 mars 2024]

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.

Référentiel Professionnel (RP)

Le RP est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

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 à finalité professionnelle

La certification professionnelle délivrée par le ministre en charge de la formation professionnelle est appelée « titre à finalité professionnelle ». 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'Éducation).

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

MINISTÈRE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE À FINALITE PROFESSIONNELLE

Responsable-coordonnateur services au domicile

Niveau 5

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre à finalité professionnelle : Responsable-coordonnateur services au domicile

Sigle du titre à finalité professionnelle : RCSAD

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

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

Code(s) ROME : K1201, K1403

Formacode : 42056

Date de l'arrêté : 20/08/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 29/08/2024

Date d'effet de l'arrêté : 01/11/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres au niveau national

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel de certification (RC) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre à finalité professionnelle RCSAD

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre à finalité professionnelle sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre à finalité professionnelle par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

3.1. 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	Concevoir et proposer une prestation de services adaptée Assurer la gestion administrative de la prestation de services Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	04 h 30 min	<p>La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. Le candidat reçoit un dossier technique. Ce dossier comporte plusieurs parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une partie avec la description d'une structure fictive et des informations sur le personnel, les prestations et des clients ; - une partie avec des consignes relatives aux travaux à mener liés aux situations représentatives de l'exercice du métier. <p>À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux écrits demandés.</p> <p>Le candidat prend connaissance des éléments du dossier technique, analyse les consignes et organise son travail. Il produit les écrits demandés en tant que responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'analyse d'une demande, du recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation ; - de la gestion administrative en lien avec une prestation ; - de la coordination de l'organisation des prestations de service à la personne ; - du suivi et de la qualité des interventions à domicile. - du recrutement des intervenants et leur intégration ; - de l'accompagnement et le soutien aux équipes d'intervenants ; - de la prévention des risques et de la sécurité des intervenants, - la coopération avec des partenaires. <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance. Le jury prend connaissance des écrits du candidat constituant son dossier technique avant de le recevoir en entretien technique. Il note ses observations sur la grille d'observation de l'étude de cas.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Concevoir et proposer une prestation de services adaptée Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants Participer à la représentation interne et externe de la structure	01 h 25 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"> - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les remarques sur la grille d'observation de l'étude de cas.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile		<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 « Concevoir et proposer une prestation adaptée » et « Coordonner l'organisation de la prestation de services ».</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 « Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité 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 » et « Participer à la représentation interne et externe de la structure ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Planifier et contrôler l'activité des intervenants Participer à la représentation interne et externe de la structure	00 h 35 min	<p>Le questionnement a lieu après l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat conçoit un diaporama et 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 et à l'aide du diaporama, 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>

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation complexe relevant de la gestion du personnel. Pendant 10 min, le jury questionne le candidat sur sa participation à la représentation interne et externe de la structure.
Entretien final		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 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 le dossier technique des candidats sans l'annoter ; il note ses observations sur une grille d'observation de l'étude de cas fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation du dossier technique, 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 partir de son expérience 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 dans laquelle il a fait la période en entreprise.

Contenu et structure du diaporama et du document :

- Sur un diaporama de 4 à 5 diapositives, 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 complexe 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.

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation dans laquelle il a participé à la représentation de sa structure à l'interne ou à l'externe.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation (objectif, les publics, les acteurs, les lieux, avec qui, quand) ;
- analyse le contexte de sa structure (les valeurs de la structure, les spécificités, l'implantation et le rayonnement de la structure) ;
- décrit sa participation et en fait une analyse réflexive.

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 expérience professionnelle en respectant les règles de confidentialité.

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)
Concevoir et organiser une prestation de services au domicile					
Concevoir et proposer une prestation de services adaptée	<p>Les informations communiquées sont fiables et adaptées au destinataire</p> <p>Les besoins de services sont identifiés</p> <p>La proposition de prestation correspond à la demande de services de la personne</p> <p>Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés</p> <p>L'accessibilité dans l'espace et les moyens de communication sont facilités pour tous</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer la gestion administrative de la prestation de services	<p>Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées</p> <p>Les démarches administratives engagées sont adaptées à la nature de la prestation</p> <p>Les informations transmises par écrit ou oralement sont adaptées aux interlocuteurs concernés</p> <p>La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure</p> <p>Les écrits sont structurés et correctement rédigés</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile	<p>Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice</p> <p>Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence</p> <p>Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe</p> <p>Les risques professionnels sont identifiés et pris en compte</p>	<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)
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité	<p>Les modalités de recueil de suivi de la prestation sont mises en œuvre</p> <p>Les modifications de la prestation sont adaptées à l'évolution de la situation de la personne et à ses demandes</p> <p>La satisfaction client est vérifiée régulièrement</p> <p>Les interventions auprès des personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe</p> <p>Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre</p> <p>La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile					
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	<p>Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis</p> <p>Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste</p> <p>Le parcours d'intégration personnalisé est préparé</p> <p>Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies</p> <p>Les procédures de recrutement de la structure sont respectées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	<p>La planification des interventions prend en compte la gestion des temps de travail</p> <p>La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service</p> <p>Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente</p> <p>Les actions correctives sont adaptées aux réclamations des clients</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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)
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants	<p>Les situations à risques et des solutions possibles sont identifiées</p> <p>Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre</p> <p>Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés</p> <p>Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants</p> <p>Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe</p> <p>Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants	<p>Les intervenants sont sensibilisés aux mesures de prévention des risques professionnels</p> <p>Les activités sont organisées en tenant compte de la prévention des risques professionnels</p> <p>Les mesures de prévention proposées sont adaptées aux prestations mises en œuvre</p> <p>Les règles d'hygiène et de sécurité sont expliquées au nouvel intervenant</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer au développement de partenariat					
Participer à la représentation interne et externe de la structure	<p>La présentation de la structure et de son offre de services est adaptée aux différents partenaires</p> <p>La représentativité du RCSAD tient compte du niveau de délégation donnée par sa hiérarchie</p> <p>La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée</p> <p>Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	<p>Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés</p> <p>Le positionnement professionnel est adapté à la situation</p> <p>Les missions et limites de la fonction sont prises en compte</p> <p>Les conditions de la coopération avec les partenaires sont identifiées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Assurer la gestion administrative de la prestation de services
	Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
	Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
	Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
	Participer à la représentation interne et externe de la structure
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Adopter un comportement orienté vers l'autre
Assurer la gestion administrative de la prestation de services	
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité	
Concevoir et proposer une prestation de services adaptée	
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile	
Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants	
Participer à la représentation interne et externe de la structure	
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	
	Assurer la gestion administrative de la prestation de services
	Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
	Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
	Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
	Participer à la représentation interne et externe de la structure
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Respecter des règles et des procédures	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Assurer la gestion administrative de la prestation de services
	Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
	Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
	Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
	Participer à la représentation interne et externe de la structure
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

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 10 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.

MINISTÈRE EN CHARGE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
DES CERTIFICATS DE COMPÉTENCES
PROFESSIONNELLES

Responsable-coordonnateur services au domicile

CCP

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Assurer la gestion administrative de la prestation de services Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité Concevoir et proposer une prestation de services adaptée Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile	03 h 10 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux écrits demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité Concevoir et proposer une prestation de services adaptée Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile	00 h 50 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.

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. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Concevoir et proposer une prestation de services adaptée » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Coordonner l'organisation de la prestation de services ». - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité ».
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 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.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

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

Sans objet

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 50 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.

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

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	02 h 40 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	00 h 50 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.

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. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration ». - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants ».
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	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 et à l'aide du diaporama, 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>

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation complexe relevant de la gestion du personnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 05 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.

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 diaporama et du document :

- Sur un diaporama de 4 à 5 diapositives, 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 complexe 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 25 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.

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 au développement de partenariat

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

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

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	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile Participer à la représentation interne et externe de la structure	02 h 00 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile Participer à la représentation interne et externe de la structure	00 h 40 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>relatives à la conduite de l'entretien. 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 « Participer à la représentation interne et externe de la structure ».</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"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 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.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

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

Sans objet

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer au développement de partenariat

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.

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 »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
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. Un vidéo projecteur	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

TFP

Le titre à finalité professionnelle Responsable-coordonnateur services au domicile est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Responsable-coordonnateur services au domicile Arrêté du 23/09/2021 au niveau national		Responsable-coordonnateur services au domicile Arrêté du 20/08/2024 au niveau national
CCP	Concevoir et organiser une prestation de services au domicile	CCP	Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
CCP	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile	CCP	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
CCP	Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires	CCP	Contribuer au développement de partenariat

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

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 d'évaluation.

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 d'évaluation. 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.

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."