

TITRE PROFESSIONNEL - Responsable-coordonnateur services au domicile (Bac+ 2)

Ce programme de formation vise à certifier les compétences opérationnelles d'un coordonnateur services au domicile.

Durée estimée : 300 heures

Durée estimée hebdomadaire : 12 à 15 heures

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Profil du stagiaire

- Demandeur d'emploi
- Salarié en poste
- Reconversion professionnelle

Prérequis

- Niveau Baccalauréat ou titre équivalent

Accessibilité

- Entrées tous les 3 mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant
- Un délai de 20 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription.
- Dans ce délai, le stagiaire doit entre autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap Madame Cécilia Guibergia afin d'obtenir des adaptations à votre parcours de formation ou à vos étapes d'évaluation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire de la certification doit être capable de :

- 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

CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

Présentation du centre de formation

BLOC 1 : Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

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

- Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone
- Présenter la structure, son organisation et ses offres de services
- Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation
- Questionner la personne ou son entourage sur ses attentes
- Questionner la personne ou son entourage sur l'environnement et l'accessibilité en lien avec les demandes d'accompagnement social et culturel
- Analyser la demande en prenant en compte le contexte d'intervention (familial, social, économique, état de santé, niveau de dépendance, besoins spécifiques et accessibilité environnementale, ...)
- Analyser la demande en prenant en compte les risques professionnels pour l'intervenant et les mesures permettant de les éviter
- Conseiller sur les offres de prestations en service prestataire et en service mandataire
- Informer la personne sur les dispositifs financiers et les services adaptés à sa situation
- Proposer le service le plus adapté aux besoins et attentes de chaque personne
- Le cas échéant, décliner une demande ne correspondant pas à l'offre de services de la structure
- Orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème
- Veiller au bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes pluri professionnelles intervenant au domicile de la personne
- Informer la personne de ses droits et devoirs selon que la prestation est réalisée en prestataire ou en mandataire
- Sensibiliser les clients ou les personnes à la prévention des risques à domicile pour eux et pour les intervenants
- Présenter à la personne le cadre de la fonction du RCSAD
- Présenter les limites de la prestation et des interventions



- Respecter des procédures internes
- Établir les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter et des consignes
- Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
- Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance
- Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens
- Prendre en compte les demandes, les attentes et les habitudes de vie des personnes
- Respecter les références culturelles et culturelles des personnes
- Se montrer attentif tout au long des entretiens
- Communiquer une image positive de l'entreprise
- 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 de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)
- Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020
- Connaissance du décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles
- Connaissance du projet individualisé d'aide et d'accompagnement et du rôle du RCSAD
- Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
- Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile
- Connaissance de la diversité des publics aidés
- Connaissance de l'obligation de non-discrimination
- Connaissance des procédures et des moyens associés de la structure pour la mise en place d'une nouvelle prestation
- Connaissance des différents services publics intervenant dans la mise en place des plans d'aide
- Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes
- Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
- Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne
- Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Connaissance de la convention internationale des droits des personnes handicapées
- Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action
- Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap
- Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)
- Connaissance de la notion d'accessibilité universelle
- Connaissance de la notion de société inclusive
- Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
- Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
- Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement
- Connaissance de la définition du projet individualisé d'aide et d'accompagnement de la personne à domicile
- Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
- Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels
- Connaissances du rôle et des limites des intervenants à domicile
- Connaissance de l'offre de services de la structure
- Connaissance des différents acteurs du secteur médical, paramédical, médico-social, travail social
- Connaissance des risques professionnels dont les TMS, les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
- Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)
- Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415))
 - o Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
- Proposer à la personne un contrat correspondant à ses attentes
- Etablir un devis
- Constituer le dossier administratif de la personne selon les modalités de la structure
- Inciter la personne à solliciter une aide financière en fonction de sa situation
- Aider si nécessaire les personnes dans les démarches administratives liées aux dispositifs de financement dans le cadre du maintien à domicile
- Contribuer à l'information des personnes sur l'accès à leurs droits



- Demander l'actualisation du plan d'aide si les besoins évoluent
- Respecter des délais
- Prendre en compte les demandes et attentes des personnes et de leur famille
- Respecter les souhaits et habitudes de la personne dans la limite des fonctions des intervenants
- S'assurer de la compréhension de la personne
- Respecter les règles de confidentialité
- Analyser sa pratique professionnelle
 - Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
- Rencontrer la personne à son domicile
- Identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles et l'équipement en lien avec la prestation
- Identifier les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne
- Identifier les tâches à réaliser
- Identifier le niveau d'accessibilité de l'environnement
- Évaluer les durées de réalisation des tâches et de la prestation
- Déterminer les moyens humains et techniques nécessaires à la mise en place de la prestation Informer le client du cadre de la prestation
- Présenter à la personne le cadre de sa fonction
- Proposer si besoin des aménagements pour éviter les risques professionnels
- Le cas échéant, proposer des équipements respectant l'autonomie de la personne avec son accord et en fonction des risques professionnels identifiés
- Etablir le planning de la mise en œuvre de la prestation
- Attribuer un nombre d'intervenants adapté en fonction des situations
- Coordonner la prestation et son suivi en lien avec les autres acteurs (lien avec l'équipe médico-sociale, les professionnels de santé, les caisses de retraite, le secteur psychiatrique...)
- Orienter si besoin la personne vers des partenaires en lien avec l'aménagement du de son domicile
- Présenter à la personne le ou les intervenants qui assureront l'ensemble des missions
- Informer la personne des heures et jours d'intervention
- Adapter les changements de planning à la situation des personnes
- Informer le client de tous changements de plannings ou d'intervenants
- Respecter les procédures internes
- Travailler en relation avec le service ressources humaines de sa structure
- Evaluer les risques professionnels et proposer des mesures de prévention appropriée
- Prendre en compte les demandes et attentes des clients et de leur famille
- Prendre en compte les habitudes de vie des personnes dans la limite des fonctions des intervenants
- S'assurer de la compréhension et de l'adhésion de la personne
- Si nécessaire, refuser une demande ou proposer une autre orientation
- Adopter une posture neutre et bienveillante
- Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance (physique, psychique, financière...)
- Etre réactif et efficient face à des situations d'urgence et de pression
- Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention
- Connaissance de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap
- Connaissance de la définition et du contexte de la maltraitance et des moyens de sa prévention
- Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile
- Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel
- Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile (DEAES, TP ADVF et son CCS, CAP PE, BEP etc...)
- Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile
- Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées
- Connaissance des principes de construction d'un plan de prévention des risques professionnels
- Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
- Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
- Connaissance des rôles du RCSAD et de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance

BLOC 2 : Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

- Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
- Identifier et hiérarchiser les étapes d'un processus de recrutement et d'intégration
- Prévoir les besoins en recrutement
- Identifier les sources de recrutement adaptées notamment les réseaux sociaux

- Rédiger une offre d'emploi
- Définir une grille d'analyse de sélection des candidats
- Assurer des entretiens individuels ou collectifs de recrutement
- Choisir le candidat en fonction des besoins en compétences et émettre un avis objectif et motivé au regard des candidatures
- Rédiger les documents en lien avec le recrutement
- Informer les candidats des résultats de leur candidature
- Effectuer les formalités administratives et renseigner les documents administratifs liés au recrutement en relation avec les services de ressources humaines
- Recruter les stagiaires en formation d'intervenants à domicile
- Remettre les documents d'accueil
- Informer sur les règles de fonctionnement de la structure
- Transmettre aux intervenants les informations utiles en matière de prévention des risques professionnels et la démarche de prévention en vigueur dans la structure
- Rechercher une information juridique dans une source officielle
- Appliquer les règles liées à la législation du travail
- Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les procédures internes
- Assurer le suivi de l'activité de l'intervenant recruté durant la période d'essai
- Respecter les échéances réglementaires liées à la période d'essai
- Mettre en place le parcours d'intégration prévu par la structure et en assurer le suivi
- Manager une équipe de nouvelles recrues
- S'assurer de l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants
- Adopter un positionnement professionnel
- Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
- Coopérer avec les différents services administratifs de la structure
- Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs concernés
- Etre l'interface entre le salarié et le service RH
- Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service
- Adopter une posture d'accompagnement
- Etre à l'écoute des demandes et attentes des candidats
- Etablir avec les candidats les conditions d'un climat de confiance
- Etre attentif tout au long des entretiens
- S'assurer de la compréhension du candidat
- Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
- Connaissance du procédures et moyens associés pour la mise en place d'une nouvelle prestation
- Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
- Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile
- Connaissance des théories et outils de communication
- Connaissance des modalités et des canaux de diffusion des offres d'emploi
- Connaissance des critères de sélection des candidatures
- Connaissance de la diversité culturelle des candidats
- Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
- Connaissance des rôles des différents services en lien avec le recrutement des intervenants
- Connaissance des techniques de recrutement
- Connaissance des techniques de conduite d'entretien
- Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement
- Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe
- Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD
 - Planifier et contrôler l'activité des intervenants
- Etablir les plannings d'intervention de l'équipe
- Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations
- Contrôler la répartition des heures au regard de la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les ressources humaines
- Mettre en œuvre des réajustements des plannings
- Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile
- Donner à chaque intervenant les informations nécessaires à la prestation et concernant la personne et la prestation (clés du client, trajet, etc.)
- Organiser la planification des congés payés
- Gérer la planification des interventions
- Assurer les remplacements des absences non prévues et des absences liées au service (réunion de services, visite médicale,)
- Organiser matériellement les remplacements
- Informer les intervenants des changements de plannings
- Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives



- Identifier les risques liés aux caractéristiques de l'accompagnement
- Assurer le suivi des emplois en mandataire (contrats de travail, ...)
- Manager une équipe d'intervenants à domicile
- Contrôler et évaluer les interventions à domicile
- Mener des entretiens de régulation si nécessaire
- Respecter et faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur
- Organiser avec l'équipe l'accompagnement des stagiaires
- Suivre le tutorat des stagiaires dans la structure
- Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail
- Mener les entretiens annuels et les entretiens professionnels
- Evaluer un intervenant à domicile
- Rédiger les comptes rendus des visites de contrôle de l'activité des intervenants
- Présenter le cadre de sa fonction
- Développer ses capacités d'observation
- Maîtriser les outils bureautiques
- Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure
- Utiliser des techniques de gestion du temps
- Contrôler l'activité des intervenants
- Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure
- Travailler en relation avec les services de ressources humaines et la hiérarchie
- Respecter les règles de courtoisie
- Savoir faire preuve d'autorité bienveillante et de sens de l'équité services à la personne
- Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020
- Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée
- Connaissance des règles relatives au temps de travail spécifiques dans les services à la personne
- Collecter des informations auprès des intervenants
- Connaissance des différents types de contrats de travail
- Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés
- Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de la structure
- Connaissance des fondamentaux du management d'équipe
- Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS) et les risques psychosociaux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
- Connaissance du rôle de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance dans la gestion des plannings de planification et de la télégestion
- Connaissance des outils informatiques
 - o Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
- Assurer l'animation de l'équipe
- Utiliser les techniques d'animation d'équipe
- Transmettre aux membres de l'équipe les informations relatives à la structure
- Effectuer avec chaque intervenants un point régulier au sujet des situations et de la relation avec la personne
- Rechercher avec les intervenants des pistes de solutions en cas de difficulté
- Sensibiliser les membres de l'équipe aux bonnes pratiques liées à la prévention des risques y compris des risques infectieux
- Recueillir les demandes de formation des intervenants
- Identifier les besoins en formation d'un intervenant à domicile
- Les transmettre au service concerné
- Etablir un plan de formation prévisionnel permettant le développement des compétences des intervenants à domicile
- Accompagner les intervenants au changement
- Veiller à l'employabilité des intervenants
- Accompagner les intervenants à l'usage des outils numériques mis en place par la structure
- Faire respecter des procédures internes et le règlement intérieur
- Organiser l'accueil des stagiaires
- Accompagner les tuteurs de stages
- Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles
- Préparer et animer une réunion
- Rédiger les comptes rendus des visites d'évaluation et des réunions de travail
- Rechercher une information juridique dans une source officielle
- Respecter le règlement intérieur et les procédures internes
- Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
- Travailler en relation avec le service RH de sa structure
- Etre l'interface entre l'intervenant et le service RH
- Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes



- Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile
- Respecter les règles de courtoisie
- Se montrer attentif tout au long de chaque entretien
- Repérer un intervenant en souffrance
- Animer un collectif de travail
- Fédérer les membres de l'équipe d'intervenants
- Développer et entretenir la motivation des intervenants en donnant du sens aux consignes
- Accompagner aux changements notamment à l'usage des outils numériques
- Reconnaître les compétences des intervenants à domicile
- Valoriser la qualité des interventions
- Responsabiliser les intervenants
- Anticiper et gérer les conflits
- Maintenir et développer une dynamique d'équipe
- Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée
- Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail
- Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile et des types de financement
- Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
- Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
- Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
- Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile
- 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 dans la gestion des plannings
- Connaissance des approches interculturelles de l'intervention à domicile dans le recrutement des intervenants
- Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
- Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
- Connaissance du code du travail en matière de formation des salariés
- Connaissance de la politique managériale de l'entreprise
- Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe
- Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
- Connaissance du plan de formation de la structure
- Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
- Connaissances des outils numériques en usage dans la structure
- Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation
- Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
- Connaissance des dispositifs d'accompagnements des demandeurs d'emploi et de la formation professionnelle
- Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS)
- Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

BLOC 3 : Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

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

- Avant la première intervention, présenter le ou les futurs intervenants au client
- Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation
- Présenter à la personne toutes les informations relatives aux prestations
- Réajuster l'intervention en cas de besoin
- Assurer des visites à domicile pour vérifier la qualité de l'intervention
- Interroger les personnes au sujet de leur satisfaction
- Prendre en compte les réclamations des clients et évaluer leur satisfaction
- Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à traiter la réclamation le plus adapté à la situation
- Proposer des solutions d'amélioration de la qualité de la prestation de services
- Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème
- Sensibiliser l'équipe d'intervenants à l'enjeu de la qualité de l'intervention
- Contrôler et évaluer les interventions à domicile lors des visites de contrôle des intervenants
- Soutenir les intervenants pour améliorer les prestations
- Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation de la qualité d'une prestation ou des conditions de l'intervention
- Assurer la continuité des interventions auprès des personnes en perte d'autonomie
- Assurer le remplacement des intervenants lors des absences prévues et imprévues
- Organiser matériellement les remplacements
- Informer les personnes de tout changement dans le planning
- Respecter des délais
- Respecter les procédures internes



- Respecter le système qualité mis en place par la structure
 - Exprimer les limites de sa fonction
 - Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
 - Maîtriser les outils bureautiques
 - Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure
 - Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés de manière précise et adaptée à la situation
 - **Communiquer une image positive de l'entreprise**
 - Coopérer avec les autres services
 - Etablir avec la personne les conditions d'un climat de confiance
 - S'assurer de la compréhension de la personne par la reformulation
 - Faire preuve de non-discrimination
 - Rédiger de façon claire et précise l'objet et la nature de la réclamation
 - Intervenir de manière adaptée en cas de conflit et passer le relais si nécessaire
 - Être à l'écoute des demandes et des habitudes de vie des personnes
 - Se montrer attentif tout au long de chaque entretien
 - Favoriser les échanges
 - Favoriser les remontées d'information des intervenants à domicile
 - Communiquer oralement et par écrit avec les services concernés internes ou externes à l'entreprise
 - Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 - Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020
 - Rendre compte et argumenter
 - Connaissance de base du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué au secteur des services à la personne
 - Connaissance du rôle et des missions de la Haute Autorité de Santé (HAS) en lien avec les recommandations pour les professionnels du sanitaire, du social et du médico-social
 - Connaissance du concept de qualité
 - Connaissance des méthodes de traçabilité
 - Connaissance de la démarche qualité dans les services à la personne (évaluation interne et externe, agrément, référentiel qualité Qualicert, Certification AFNOR, certification Cap'Handéo Services à la personne ...)
 - Connaissance des organismes et normes qualité
 - Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
 - Connaissance du cadre juridique des organismes agréés « qualité »
 - Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe
 - Connaissance de l'offre de services de la structure
 - Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
 - Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile
 - Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 - Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
 - Connaissance des techniques d'intégration d'un nouvel intervenant
 - Connaissance des méthodes de tutorat et d'accompagnement des nouveaux intervenants
 - Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
 - Identifier les services ou partenaires potentiels et leurs missions
 - Se faire connaître et reconnaître dans ses missions
 - Présenter son cadre d'intervention et les limites de sa fonction
 - Entretenir les partenariats par des contacts réguliers formels et informels
 - Informer les partenaires sur les offres de prestation de la structure
 - Assurer des contacts sur le terrain pour conforter la place d'acteur territorial de sa structure
 - Coopérer avec les partenaires pour coordonner les interventions.
 - Être attentif à l'évolution des demandes et attentes des clients
 - Représenter la structure lors de réunions avec différents partenaires internes et externes
 - Collaborer avec les services compétents afin de mettre en place les interventions lors de sorties d'hospitalisation
 - Coopérer avec d'autres services
 - Proposer des projets pour développer l'activité lors des réunions de service ou avec des partenaires externes
 - Organiser et animer des réunions d'information
 - Participer à des réunions de services, à des réunions d'information
 - Participer à des réunions de promotion de la structure et de ses activités
 - Transmettre et partager les informations
 - Collaborer avec les différents services pourvoyeurs de candidats au recrutement
 - Présenter la structure dans des centres de formation
 - Mettre en place des moyens de collaboration et de circulation de l'information
 - Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
- Alerter sa hiérarchie en cas de difficulté du RCSAD lui-même

ISF CONCEPT INSTITUT

84 rue Maurice Béjart

34080Montpellier

Email: contact.isfconcept@gmail.com

Tel: 04 22 84 04 94



ISF CONCEPT

Devenez le Grand Gagnant !

- Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
- Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
- Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
- Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés
- Participer à la préparation et à l'animation de réunions
- Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité de service
- Identifier et hiérarchiser les étapes dans l'organisation
- Créer des partenariats
- Viser à établir avec les partenaires un climat de confiance
- Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles
- Communiquer de façon ouverte et constructive
- Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
- Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité
- Planifier les prises de contacts
- Mettre en place et entretenir une relation partenariale avec les différents acteurs du territoire
- Respecter le cadre et les limites de sa fonction
- Travailler en équipe pluri professionnelles
- Favoriser les échanges
- Partager les informations
- Communiquer une image positive de la structure
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Utiliser des méthodes de travail efficaces et appropriées
- Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
- Connaissance des différents partenaires en lien avec les différents services réalisés au domicile des personnes
- Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...)
- Connaissance des notions de réseau et de partenariat
- Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire
- Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.
- Connaissances des principaux services et organismes du secteur des services à la personne
- Connaissances des différentes solutions de répit pour accompagner les proches aidants
- Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
- Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
- Connaissance des techniques de conduite d'entretien
- Connaissance des outils de communication interpersonnelle
- Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale
- Connaissance des documents et des logiciels professionnels
- Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles
- Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte
- Connaissances des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure
- Connaissances des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées
- Connaissance des limites de son intervention
- Connaissance des limites de l'intervention des aides à domicile

ORGANISATION

ORGANISATION

Equipe pédagogique

Mme Cécilia GUIBERGIA, présidente d'ISF CONCEPT et référente handicap

en cours de recrutement, formatrice référente

Mme Joanna CRAMER, psychologue du travail diplômée

Mr Stéphane PALMIER, coach professionnel

Contacts

Directrice et référente handicap : contact.isfconcept@gmail.com

Service pédagogique : service.formation.isfconcept@gmail.com

Formatrice référente :

Psychologue du travail diplômée : joanna.isfconcept@gmail.com

Coach professionnel : stephanepalmier@orange.fr

Secrétariat général : 04 22 84 04 94

Assistance/Aléas et réclamations disponible par mail à ad.isfconcept@gmail.com du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale: 24h)

Moyens pédagogiques et techniques

- Suivi par un coach professionnel
- Entretien téléphonique avec un psychologue du travail pour la validation des compétences acquises
- Formatrice référente dédiée et disponible par téléphone et email à service.formation.isfconcept@gmail.com ou au 04 22 84 04 94 (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h)
- Enregistrements vidéos puis analyse
- Visionnage de vidéos et études de cas écrits
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

Moyens pédagogiques et techniques

- Suivi par un coach professionnel pour consolider la motivation et l'engagement des participants
- Entretien téléphonique avec un psychologue du travail pour consolider la motivation et le projet professionnel
- Formateur référent dédié et disponible par téléphone et email à service.formation.isfconcept@gmail.com ou au 04 22 84 04 94 (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h)
- supports pédagogiques en ligne, échanges mails / support et téléphone avec le formateur référent
- Visionnage de vidéos et études de cas écrits
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Plateforme d'apprentissage à distance disponible 7j/7 et 24h/24

Dispositif de suivi de l'exécution de la formation et d'évaluation des résultats de la formation

- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et la formatrice référente
- Entretiens téléphoniques avec un ou plusieurs membres de l'équipe pédagogique
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur
- Relevés de connexion à la plateforme elearning

Modalités d'évaluation :

- Contrôle continu : suivi des connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter, stage professionnel au sein d'une entreprise (optionnel) et rédaction d'un mémoire synthétique (obligatoire)
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail
- Récapitulatif des examens et évaluations :

ECF1: Le stagiaire rédige les écrits demandés au responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre de l'analyse d'une demande, au recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation

Critères de notation :

- L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire
- La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure
- Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés
- La posture favorise le climat de confiance
- Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers

ECF 2: Le stagiaire rédige un document concernant la gestion administrative en lien avec une prestation

Critères de notation:

- Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées
- Les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation
- Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement
- Les écrits sont structurés et correctement rédigés

ECF3: Le stagiaire rédige un document concernant l'organisation et la coordination des prestations de service à la personne

Critères de notation:

- Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice
- Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des

tâches, la fréquence

- La satisfaction client est vérifiée régulièrement
- Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe
- Les risques professionnels sont identifiés
- Des mesures de prévention des risques sont mises en place

ECF4: Le stagiaire rédige un document en lien avec le recrutement des intervenants et l'accompagnement de leurs intégration

Critères de notation:

- Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis
- Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste
- Le parcours d'intégration individualisé est préparé
- Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies
- Les procédures sont respectées

ECF5: Le stagiaire rédige un document concernant la planification et le contrôle des activités de intervenants

Critères de notation:

- La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service
- L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels
- Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente

ECF 6:Le stagiaire prépare un plan d'accompagnement et de soutien des équipes d'intervenants

Critères de notation:

- Les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées
- Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre
- Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre
- Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés
- Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants
- Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe
- Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes

ECF7: Le stagiaire rédige un compte rendu du suivi de la qualité du service rendu lors des interventions à domicile.

Critères de notation:

- Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre
- Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure
- La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants
- Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration

ECF8: Le stagiaire prépare un livrable concernant les différents interlocuteurs et prescripteurs dans les différentes structures. Coopère et assure avec eux une communication adaptée.

Critères de notation:

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

ECF9: Le stagiaire rend compte à l'oral le sujet de ses travaux.

Critère de notation:

- Les explications formulées à l'oral sont synthétiques et précises.

-**Examen final** : se référer au REAC

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
-----------	----------------------	-------	---------------------------------------

<p>Mise en situation professionnelle</p>	<p>Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile</p>	<p>04 h 30 min</p>	<p>Le candidat reçoit un dossier. 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 liés aux situations représentatives de l'exercice du métier. <p>Le candidat prend connaissance des éléments du dossier, analyse les consignes et organise son travail. Il produit les écrits demandés au responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'analyse d'une demande, au recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation ; - de la gestion administrative en lien avec une prestation ; - de l'organisation et la coordination des prestations de service à la personne ; - du recrutement des intervenants et leur intégration ; - de l'accompagnement et le soutien aux équipes d'intervenants ; - du suivi de la qualité du service rendu lors des interventions à domicile. <p>Le jury prend connaissance des travaux du candidat avant de le recevoir en entretien technique. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
<p>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</p>			
<p>Entretien technique</p>	<p>Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Organiser et coordonner la prestation de services au domicile Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile</p>	<p>01 h 15 min</p>	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. 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 notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. <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 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » et « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ». 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 ». Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».</p>
<p>Questionnaire professionnel</p>	<p>Sans objet</p>		<p>Sans objet</p>
<p>Questionnement à partir de production(s)</p>	<p>Planifier et contrôler l'activité des intervenants</p>	<p>00 h 35 min</p>	<p>Le questionnement a lieu après l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement. Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement. Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.</p>

ISF CONCEPT INSTITUT

84 rue Maurice Béjart
34080 Montpellier
Email: contact.isfconcept@gmail.com
Tel: 04 22 84 04 94



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 30 min	

Validation de l'ensemble des blocs de compétences, pas de validation individuelle des blocs.

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 3 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

Modalités d'obtention : obtention par validation de la certification.

Documents délivrés à l'issue de la formation: parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail), copie du livret de suivi de formation, attestation de réussite et de compétences et un certificat de réalisation.

Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

- . Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac+2
- . Possibilité d'intégration un niveau Bac+3
- . Les débouchés du métier :

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

Indicateurs de résultats : pas de données accessibles à ce jour, dès que le nombre minimal de candidats sera suffisant pour obtenir ces taux, ils seront publiés