

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



Dernière date de mise à jour : 16/04/2025

## RNCP39539 - TITRE PROFESSIONNEL - RESPONSABLE-COORDONNATEUR SERVICES AU DOMICILE EN ALTERNANCE (Bac+2)

Ce programme de formation vise à certifier l'acquisition des compétences pour le responsable coordinateur services à domicile.

Durée estimée indicative : 450 heures (rythme sur 6 mois = 2 jours par semaine / rythme sur 12 mois 1 jour /semaine)

Durée estimée indicative hebdomadaire : 14 heures

Code RNCP : 39539

Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date d'enregistrement : 13-07-2021 au 13-07-2026

L'employeur peut organiser l'emploi du temps de son apprenti à sa convenance afin d'associer au mieux théorie et pratique durant la semaine, le temps de travail hebdomadaire global (cours + travail en entreprise) ne peut pas dépasser 35 h.

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Profil du stagiaire :

- Demandeur d'emploi
- Indépendant
- Salarié

#### Prérequis :

- Être titulaire d'un baccalauréat ou titre de niveau équivalent
- Avoir au moins un (1) an d'expérience professionnelle dans le secteur social ou médico sociale cumulée en rapport direct avec le titre visé
- Disposant d'une connexion internet et d'un ordinateur portable durant toute la période de formation

#### Accessibilité :

Entrées tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant

Un délai de 21 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 au référent handicap afin d'obtenir des adaptations à votre parcours de formation ou à vos étapes d'évaluation.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
- Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
- Planifier et contrôler l'activité des intervenants
- Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
- Participer à la représentation interne et externe de la structure
- Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

## CONTENU (PROGRESSION PÉDAGOGIQUE)

### Bloc 1 : Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

- Concevoir et proposer une prestation de services adaptée
  - 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
  - Informer 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
  - Informer 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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 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 de l'offre de services de la structure
  - Connaissance des droits et obligations des clients
  - Connaissance des différents acteurs du secteur médical, paramédical, médico-social, travail social
  - Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
  - Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
- 
- Assurer la gestion administrative de la prestation de services
    - 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 des documents réglementaires en lien avec l'activité et le statut de la structure
    - Connaissance de la notion de projet de vie

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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 des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
- ECF 1: Le candidat reçoit un courrier avec une demande de services et des informations relatives au contexte de la demande. A partir de la demande et des tarifs de la structure, il établit un devis sur la base des informations transmises par le client. Il adresse le devis et un courrier d'accompagnement au client. Dans le courrier, il demande au client de lui fournir les informations manquantes et l'informe des aides financières possibles et des démarches à faire. Si le client demande un service que la structure ne propose pas, il en informe le client et l'oriente vers une entreprise partenaire.

#### Critères d'évaluation:

- 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
  - 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
- Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
- 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
  - Informer 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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 des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
  - Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance
  - 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 différentes certifications des intervenants à domicile
  - 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 d'une méthode d'analyse de la pratique professionnelle
- ECF 2: le candidat : - rédige la fiche mission - identifie les intervenants compétents ; - vérifie leur disponibilité sur le planning ; - planifie la prestation dans le respect de la législation du travail ; - rédige un courrier au client pour informer le client des modalités de mise en œuvre de la prestation.
- Critères d'évaluation:
- 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
- Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
- 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- Travailler en partenariat avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, etc.)
- Assurer la continuité des interventions
- Informer 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 des principes fondamentaux du management d'équipe
- 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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
- ECF 3: Le candidat prépare un diaporama en vue de l'animation d'une réunion d'équipe.
- Critères d'évaluation:
- 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

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

- Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
  - 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
  - Informer 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
  - 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
  - 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
  - Mettre en place le parcours d'intégration prévu par la structure et en assurer le suivi
  - 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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
  - Identifier ses limites de compétences
  - 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 code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
  - Connaissance des procédures et moyens associés pour la mise en place d'une nouvelle prestation
  - Connaissance de la diversité culturelle et culturelle des candidats
  - Connaissance des critères de sélection des candidatures
  - 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
- ECF 4: Le candidat reçoit une note de la part de son supérieur hiérarchique qui l'informe du départ à la retraite d'un intervenant. La structure a besoin de recruter un intervenant avec un profil spécifique

#### Critères d'évaluation:

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis
  - Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste
  - Les procédures de recrutement de la structure sont respectées
  - Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies
- 
- ECF 5: Le candidat élabore le parcours d'intégration d'un nouveau collaborateur.  
Critères d'évaluation:
    - Le parcours d'intégration individualisé est préparé
    - Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies
- 
- Planifier et contrôler l'activité des intervenants
    - 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
    - Informer 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
    - Evaluer 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
    - Informer 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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
  - Etre attentif tout au long de l'entretien
  - Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
  - Connaissance des outils permettant la transmission de données de façon dématérialisée (télégestion)
  - 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 et du RCSAD en cas de suspicion d'une situation de maltraitance
  - Connaissance des outils informatiques
- ECF 6: Le candidat est confronté à une nouvelle demande d'intervention et doit ajuster la planification des interventions à domicile, dans le respect de la réglementation.
- Critères d'évaluation:
- 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
- Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
- 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET: 943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
  - 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
  - Etre disponible aux sollicitations des intervenants
  - Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail
  - Connaissance des différents types de contrats de travail
  - 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 de la modulation du temps de travail dans les services à la personne
  - 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 outils de développement des compétences des membres de l'équipe
  - Connaissance des écogestes
  - 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 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
- ECF 7: Le candidat répond à une série de questions ouvertes relatives à la formation des intervenants et à l'animation d'une équipe d'intervenants.

#### Critères d'évaluation:

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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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 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
  - 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 principes de construction d'un plan de prévention des risques professionnels
- ECF 8: Mise en situation sous forme d'étude de cas et entretien technique.
- Critères d'évaluation:
- 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

## Bloc 3: Contribuer au développement de partenariat

- Participer à la représentation interne et externe de la structure
  - Se faire connaître et reconnaître dans ses missions
  - Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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 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 des outils et méthodes de communication professionnelles
  - 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
- Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
    - 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
    - Informer 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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET: 943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



- 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
  - Être 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 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 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 notions de réseau et de partenariat
  - Connaissance de la méthodologie de projet
  - 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 de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
- ECF 9: Le candidat reçoit une note de son supérieur hiérarchique avec une série de courriers d'entreprises implantées dans la région qui proposent leurs services à la structure. Le candidat examine la pertinence d'un partenariat avec ces entreprises et fait une réponse argumentée à son supérieur hiérarchique.

#### Critères d'évaluation :

- 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
- La manière d'agir dans une situation donnée est évaluée
- Les propositions d'ajustement des pratiques sont pertinentes
- 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

*Pour aller plus loin:*

*L'organisme de formation VIAL Formations vous accompagne dans l'amélioration de vos compétences comportementales.*

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoises

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



*Au delà de votre formation technique métier, nous vous offrons 6 modules axés sur le développement personnel:*

*-Trouver son chemin professionnel avec l'IKIGAI*

*-Mettre ses valeurs au service de l'entreprise*

*-Les comportements défensifs*

*-Les biais cognitifs*

*-Améliorer sa communication*

*-Travailler en équipe et déployer son sens du collectif*

*Les différents thèmes abordés seront un moyen de vous démarquer sur le marché de l'emploi, alors n'attendez plus, formez-vous chez VIAL Formations!*

## ORGANISATION

### Contacts :

#### Equipe pédagogique:

Mme Virginie Billiet, Référente handicap

Mme Virginie Billiet, Responsable pédagogique

#### Contacts :

Référente handicap: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Assistante de direction: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 06 82 95 16 71

Responsable pédagogique : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Coordinatrice pédagogique : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Secrétariat général: 06 82 95 16 71

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 06 82 95 16 71 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale: 24h)

#### Moyens pédagogiques et techniques

- Accès illimité à la plateforme de cours 24/7;
- Cours théoriques au format vidéo;
- Formations accessibles via un ordinateur ou une tablette;
- Assistance technique par téléphone, et email.

#### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Suivi d'assiduité réalisé par notre coordinatrice pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et courriel : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h);
- Relevés de connexion à la plateforme e learning;

#### Modalités d'évaluation :

- Contrôle continu : ECF, suivi des connexions à la plateforme, travaux dirigés à rendre, travaux pratiques à exécuter
- Stage professionnel de 210h au sein d'une entreprise obligatoire et rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire).
- Entretien téléphonique avec notre coach professionnel et psychologue du travail.

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



## Examen final :

Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.

Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme VIAL Formations s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	<p>Concevoir et proposer une prestation de services adaptée</p> <p>Assurer la gestion administrative de la prestation de services</p> <p>Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile</p> <p>Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité</p> <p>Recruter des intervenants et accompagner leur intégration</p> <p>Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants</p> <p>Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile</p>	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"> <li>- une partie avec la description d'une structure fictive et des informations sur le personnel, les prestations et des clients ;</li> <li>- une partie avec des consignes relatives aux travaux à mener liés aux situations représentatives de l'exercice du métier.</li> </ul> <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.</p> <p>Il produit les écrits demandés en tant que responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'analyse d'une demande, du recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation ;</li> <li>- de la gestion administrative en lien avec une prestation ;</li> <li>- de la coordination de l'organisation des prestations de service à la personne ;</li> <li>- du suivi et de la qualité des interventions à domicile.</li> <li>- du recrutement des intervenants et leur intégration ;</li> <li>- de l'accompagnement et le soutien aux équipes d'intervenants ;</li> <li>- de la prévention des risques et de la sécurité des intervenants,</li> <li>- la coopération avec des partenaires.</li> </ul> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p> <p>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 :**

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



<p>Entretien technique</p>	<p>Concevoir et proposer une prestation de services adaptée</p> <p>Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile</p> <p>Recruter des intervenants et accompagner leur intégration</p> <p>Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants</p> <p>Participer à la représentation interne et externe de la structure</p> <p>Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile</p>	<p>01 h 25 min</p>	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 15 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ;</li> <li>- le jury consulte les remarques sur la grille d'observation de l'étude de cas.</li> </ul> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux.</p> <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>
<p>Questionnaire professionnel</p>	<p>Sans objet</p>	<p>00 h 00 min</p>	<p>Sans objet</p>

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervoies

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email :[info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



<p>Questionnement à partir de production(s)</p>	<p>Planifier et contrôler l'activité des intervenants</p> <p>Participer à la représentation interne et externe de la structure</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 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> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation complexe relevant de la gestion du personnel.</p> <p>Pendant 10 min, le jury questionne le candidat sur sa participation à la représentation interne et externe de la structure.</p>
<p><b>Entretien final</b></p>		<p>00 h 10 min</p>	<p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p>
	<p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat :</p>	<p>06 h 40 min</p>	

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

**Modalité d'obtention de la certification :** par validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

**Documents délivrés à l'issue de la formation :** un certificat de réalisation.

## Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Niveau 5

Possibilité d'intégration : Niveau 4

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

# VIAL Formations

Siège social:

1 rue du Grenache

34210 Félines-Minervois

Numéro SIRET:943 726 927 00016

Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Tel: 06 82 95 16 71



## Indicateur 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