

FICHE FORMATION

TP - RESPONSABLE-COORDONNATEUR SERVICES AU DOMICILE

TP - Responsable - coordonnateur services au domicile

RNCP : RNCP35993

Date d'enregistrement de la certification : 01/11/2021

Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

Niveau de qualification : Niveau 5

Code NSF : 330p

Délai d'accès : 2 à 4 semaines

Durée : 13 mois, 440h

Prérequis d'accès à la formation :

- 18 - 29 ans
- Niveau bac

Tarif :

8465€ hors frais annexes (base 13 mois Apprentissage NPEC France Compétence 2024 - Secteur SAP)

Tarif donné à titre indicatif. Aucun frais pour l'apprenti(e). Une prise en charge totale ou partielle est possible selon des financements de l'entreprise.

Contactez le CFA pour plus de renseignements personnalisés : contact@unifadom.fr

Financements :

- Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- VAE
- CPF

Objectifs de la formation :

La formation de Responsable - coordonnateur services au domicile permet de développer les compétences liées aux nombreuses missions permettant d'exercer une fonction d'encadrant et de coordinateur de proximité auprès des différents intervenants et clients.

Méthodes mobilisées :

Formation blended learning incluant des journées présentielles, des classes virtuelles animées par un formateur spécialisé et des modules e-learning permettant l'approfondissement des notions techniques

Modalités d'accès (processus d'inscription à l'action) :

- Candidature avec CV
- Entretien de positionnement
- Evaluation des compétences en début de parcours

Voies d'accès :

- Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Formation continue
- VAE

Accessibilité aux personnes handicapées :

- Présence d'un Référent handicap
- Aménagements de formation
- Aménagements d'examen

Contactez le Référent Handicap pour définir les modalités d'intégration :
mission.handicap@unifadom.fr

Modalités d'évaluation :

Examen final comprenant :

1. ECF - Évaluations en cours de formation : Mises en pratique sur ordinateur sur les 3 activités professionnelles :
 - 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 de service et représenter la structure auprès des partenaires
2. Le dossier de production : Dossier de 7 à 11 pages présentant :
 - sa structure
 - un aléa ayant des conséquences sur les plannings des intervenants
 - une situation de mécontentement d'un client
 - une problématique relevant de la gestion du personnel.
3. Le dossier professionnel : Pour chacune des 3 activités professionnelles, choisir 2 compétences exercées en agence à présenter dans le dossier professionnel fourni.
4. L'épreuve écrite sur ordinateur : test de connaissances
5. L'épreuve orale : Elle se décompose en 3 parties :
 - L'entretien technique : 15min de préparation pour le candidat et le jury + 1h d'entretien à partir de l'épreuve écrite que le jury aura corrigée
 - Le questionnement sur le dossier de production : 35min
 - L'entretien final : 10min d'échange sur le dossier professionnel et le métier de RCSAD.

Compétences visées :

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

Programme :

1. Visio et présentiel - mode synchrone

Mois	Module de formation
Janvier	1. Rôles et responsabilités 4 2. Organisation du travail 6 3. Qualité 2 4. Qualité 3 5. Qualité 4 6. Analyse du besoin client 1 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Février	8. Démarche partenariale 2 9. Qualité 5 10. Accompagnement et clés d'une bonne intégration 11. Développement commercial 1 12. Développement commercial 2 13. Analyse du besoin client 2 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Mars	14. Environnement social et économique 1 15. Environnement social et économique 5 16. Environnement social et économique 8 17. Environnement social et économique 9 18. Méthodologie d'analyse et d'évaluation d'une situation 2 19. Epreuve écrite blanche 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Avril	20. Connaissance publics, droits, demandes, besoins clients 5 21. Entretien de recrutement 22. Entretien professionnel 23. Elaboration et contractualisation d'une intervention 1 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Mai	24. Rôles et responsabilités 1 25. Rôles et responsabilités 2 26. Elaboration et contractualisation d'une intervention 2

	27. Elaboration et contractualisation d'une intervention 3 28. Démarche partenariale 1 29. Ecrits professionnels ou complexes 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Juin	30. Mise en place 6 31. Méthodologie d'analyse et d'évaluation d'une situation 3 32. Gestion administrative 2 33. Risques professionnels 34. Transmission de la mission 19. Epreuve écrite blanche 35. Communication J1 36. Communication J2 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Juillet	
Août	
Septembre	37. Connaissances publics, droits, demandes, besoins clients 2 38. Connaissances publics, droits, demandes, besoins clients 3 39. Connaissances publics, droits, demandes, besoins clients 6 40. Connaissances publics, droits, demandes, besoins clients 7 19. Epreuve écrite blanche 41. Management J1 42. Management J2 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Octobre	43. Suivi de l'activité, rapport d'activité, tableaux de bord 1 44. Suivi de l'activité, rapport d'activité, tableaux de bord 2 45. Suivi de l'activité, rapport d'activité, tableaux de bord 3 46. Droit du travail 3 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Novembre	47. Droit du travail 4 48. Droit du travail 5 49. Droit du travail 6 19. Epreuve écrite blanche 7. Avancement e-learning et/ou dossiers
Décembre	50. Mise en place VAD 51. Planification 52. Organisation, planification, gestion du temps de travail 7. Avancement e-learning et/ou dossiers

2. E-learning - mode asynchrone

- Bienvenue dans l'équipe : Les fondamentaux pour les nouveaux collaborateurs" CDA/CDC
- Rôle et responsabilité éthique et professionnelle - Module 3
- Organisation du travail - Module 5
- Les fondements de la démarche qualité et ses acteurs - Module 1
- Méthodes d'évaluation, d'analyse, de remédiation et d'amélioration de la qualité - Module 1
- Suivi de l'activité, rapports, tableaux de bords
- Méthodes d'évaluation, d'analyse, de remédiation et d'amélioration de la qualité - Module 2
- Environnement social et économique
- Connaissance des publics aidés, droits, demandes et besoins des clients
- Les risques professionnels, les aides techniques et le matériel médical
- Pathologies
- Méthodologie d'analyse et d'évaluation d'une situation - Module 1

- Recueil et gestion de l'information
- Droit du travail - Module 1
- Droit du travail - Module 2
- Droit du travail - Module 4
- Droit du travail - Module 5
- Entretien professionnel et entretien de recrutement
- Mise en place - Module 1
- Mise en place - Module 2
- Organisation, planification, affectation, et gestion du temps de travail
- Loi RGPD

Passerelle/équivalence/débouché/suite de parcours :

- Passerelles : Aucune passerelle possible avec un autre diplôme ou titre professionnel.
- Équivalences : BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social (SP3S)
- Débouchés : Responsable coordinateur, Responsable de secteur services à domicile, Encadrant de proximité en entreprise, en association d'aide à domicile (service prestataire et/ou mandataire), ainsi que dans une collectivité territoriale (service d'aide à domicile d'un centre communal d'action sociale)
- Suite de parcours :
 - Bachelors ou Licences professionnelles dans le secteur sanitaire et social
 - Master en gestion des établissements de santé ou médico-social

La validation d'un ou plusieurs blocs de compétences est possible.

Indicateurs clés :

année civile 2023

- Taux de réussite : *nouvelle session sans résultat sur l'année 2023*
- Taux d'insertion global dans l'emploi : *nouvelle session sans résultat sur l'année 2023*
- Taux d'insertion dans le métier visé des titulaires de la certification : *nouvelle session sans résultat sur l'année 2023*