

Responsable de secteur services à la personne

RNCP19409 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	330p
Code(s) ROME	K1201, K1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	30/01/2017

Certificateur(s)

Chambre de commerce et d'industrie territoriale (CCIT) d'Elbeuf - Institut consulaire de formation (ICF)

<http://www.icf-elbeuf.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier de Responsable de Secteur Services à la Personne se décline principalement selon les activités suivantes :

- Assurer un rôle de manager de proximité : être présent et accompagner pour favoriser le sentiment de reconnaissance, créer du collectif à travers des réunions d'échanges pour développer le sentiment d'appartenance à la structure et contribuer ainsi à réduire le turn-over et l'absentéisme, évaluer l'adéquation de l'intervenant au poste ...
- Renforcer la dimension "relation client" de la fonction pour veiller à la qualité de service rendu : effectuer les visites d'évaluation des besoins, un suivi régulier, assurer le lien entre l'entreprise et le client (présentation de l'intervenant, gestion des réclamations...),
- Répondre aux enjeux de qualité et à l'évolution des prestations : croissance des interventions 7 jours sur 7 qui complexifient la gestion des plannings, exigence de réactivités, gestion des imprévus, remplacements dans l'urgence et dans le respect de la législation du travail, gestion de la charge de travail des intervenants en tenant compte de leurs compétences, formation, expérience, capacités physiques, mobilité géographique et souhaits ...,
- Être attentif aux conditions de travail des intervenants et inscrire la structure dans une démarche de prévention des risques professionnels (physiques comme psychiques),
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

3 blocs de capacités sont attestées:

BLOC 1 : appelé coeur de métier :

- 1) "organiser et promouvoir les activités de la structure"
- 2) "prendre en compte les demandes et les besoins de la personne bénéficiaire"
- 3) "mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux".

BLOC 2: Animation et coordination d'une équipe:

- 1) "assurer la gestion et l'animation d'une équipe"
- 2) ""mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux"

BLOC 3 : suivi et contrôle qualité:

- 1) "Evaluer, développer, assurer le suivi et la qualité des prestations et des services"

Cinq compétences sont abordées et évaluées dans les 3 blocs de capacités:

compétence 1: "organiser et promouvoir les activités de la structure"

compétence 2: "prendre en compte les demandes et les besoins de la personne bénéficiaire"

compétence 3: "assurer la gestion et l'animation opérationnelle d'une équipe"

compétence 4: "mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux"
compétence 5: "évaluer, développer et assurer le suivi et la qualité de la prestation et des services".

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

le responsable de secteur services à la personne exerce son métier dans différents secteurs d'activités, dans différentes structures publiques ou publiques telles que:

les mutuelles, groupes d'assurances pour des services aux personnes,
les structures de services à domicile sociaux, sociaux éducatifs,
les services médico-sociaux pour l'aide aux enfants, aux personnes âgées, aux personnes hospitalisées, aux personnes handicapées,
les structures mettant en oeuvre des activités de services, des prestations à la personne comme les collectivités territoriales, les associations, des entreprises privées d'aide et de services.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

les emplois peuvent varier en fonction des structures.

les emplois identifiés peuvent être:

- Conseiller dans les organismes de prise en charge (assurances, mutuelles,...)
- Responsable de secteur au service d'aide à domicile,
- Coordonnateur d'activités sociales et d'aide à la personne,
- Coordonnateur de services médicaux-sociaux et d'accueil.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5)
Facteurs principaux	Lien formation-emploi, Intensité d'embauche, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 800 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	10 060
Jugés difficiles à recruter	45 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	V4X85 — Professionnels de l'action sociale

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

3 personnes dont :

1 Président de Jury (Directeur du Département Enseignement-Formation)
1 membre qualifié (Représentant des Employeurs)
1 membre qualifié (Représentant des Salariés)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 30/01/2017

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12044

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP25574

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/19409/>