

Responsable de secteur services à la personne

RNCP25574 · 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	21/07/2021

Certificateur(s)

SCHOLAR FAB ORGANISATION · SIRET : 44492238900010

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
MAISON FAMILIALE RURALE D'EDUCATION ET D'ORIENTATION INEOPOLE FORMATION	77719323600 018	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Premier niveau d'encadrement dans les services à la personne, le responsable de secteur se définit comme l'interface des intervenants à domicile, des usagers et du responsable d'agence. Il assure la :

- - Promotion des activités de prestation de service de la structure,
- - Réalisation de prestations en réponse aux besoins de la personne usager/client bénéficiaire,
- - Gestion et animation d'équipe,
- - Communication et coordination avec les acteurs territoriaux,
- - Evaluation, développement et suivi et la qualité de la prestation.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire est capable de :

- - Proposer une offre de prestation conforme aux besoins des différents publics bénéficiaires, analyser son « panier de services »,
- - Identifier les enjeux attachés au cadre juridiques des structures services à la personne (SAP) et services à domicile (SAD), en lien avec les évolutions juridiques et économiques de son champ d'intervention,
- - Concevoir les conditions d'accueil d'un client/usager, à même de faire émerger les besoins et demandes du client,
- - Evaluer les besoins d'un client/usager bénéficiaire à son domicile, puis de proposer et mettre en œuvre les réponses adéquates sous la forme d'un « plan d'intervention »/« contrat de prestation » chiffré,
- - Mettre en œuvre une prestation planifiée conforme au contrat/plan d'intervention, respectueux du cadre réglementaire et déontologique interne,
- - Identifier les outils pour contrôler et évaluer le respect des droits du client/usager en cours de prestation,
- - Mettre en œuvre une politique de gestion de ressources, telle que définie par le projet d'établissement et/ ou service,
- - Maîtriser et mettre en œuvre la réglementation du droit du travail et des conventions collectives,

- - Identifier et mobiliser les outils pertinents de management et d'animation d'équipe (entretien professionnel/ annuel, conduite de réunion, gestion de conflits),
- - Organiser et mettre en œuvre des coopérations dans une dynamique de territoire,
- - Mobiliser les outils de communication externe nécessaires à la construction et mobilisation d'un réseau partenarial,
- - Mettre en œuvre les procédures qualité mobilisables dans l'environnement présenté,
- - Identifier et mobiliser les outils techniques pertinents pour garantir le niveau de qualité tel que défini par l'environnement réglementaire et interne,
- - Mettre en œuvre des actions préventives ou correctives selon les dysfonctionnements et/ou écarts repérés.

Blocs de compétences

RNCP25574BC01 — Promotion des activités de prestations de service de la structure

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Proposer une offre de prestation conforme aux besoins des différents publics bénéficiaires, d'analyser son « panier de services »,
- Identifier les enjeux attachés au cadre juridiques des structures SAP/SAD, en lien avec les évolutions juridiques et économiques de son champ d'intervention

Modalités d'évaluation :

Epreuve composée d'un exposé collectif oral, à partir d'une étude de cas délivrée en amont, d'une durée de 30 mn, relative aux problématiques d'un public visé (besoins, demandes), dans un cadre réglementaires, économique et concurrentiel

RNCP25574BC02 — Réalisation de prestations en réponse aux besoins de la personne usager/client

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Concevoir les conditions d'accueil d'un client/usager, à même de faire émerger les besoins et demandes du client,
- Evaluer les besoins d'un client/usager bénéficiaire à son domicile puis de proposer et mettre en œuvre les réponses adéquates sous la forme d'un « plan d'intervention »/ contrat de prestation chiffré,
- Mettre en œuvre une prestation planifiée conforme au contrat/plan d'intervention, respectueux du cadre réglementaire et déontologique interne,
- Identifier les outils pour contrôler et évaluer le respect des droits du client/usager en cours de prestation.

Modalités d'évaluation :

Epreuve individuelle de 3h, reposant sur une mise en situation professionnelle, à partir de laquelle le candidat devra poser un diagnostic relatif aux besoins du client et définir un plan d'intervention ou contrat de prestation.

RNCP25574BC03 — Gestion et animation d'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mettre en œuvre une politique de gestion de ressources, telle que définie par le projet d'établissement et/ ou service,
- Maîtriser et mettre en œuvre la réglementation du droit du travail et des conventions collectives,
- Identifier et mobiliser les outils pertinents de management et d'animation d'équipe (entretien professionnel/ annuel, conduite de réunion, gestion de conflits).

Modalités d'évaluation :

Epreuve écrite individuelle sur table de 2h, reposant sur la résolution de cas pratiques à caractère juridique.

Epreuve orale individuelle, reposant sur une mise en situation professionnelle à caractère managérial d'une durée de 30 mn (15 mn de préparation + 15 mn d'argumentation).

RNCP25574BC04 — Communication et coordination avec les acteurs territoriaux

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Organiser et mettre en œuvre des coopérations dans une dynamique de territoire,

- Mobiliser les outils de communication externe nécessaires à la construction et mobilisation d'un réseau partenarial.

Modalités d'évaluation :

Epreuve reposant sur la remise d'un dossier écrit individuel, de 15 à 30 pages, présentant et synthétisant la mise en œuvre

d'une démarche de gestion de projet, réalisée en entreprise, à finalité partenariale

RNCP25574BC05 — Évaluation, développement et suivi de la qualité de la prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mettre en œuvre les procédures qualité mobilisables dans l'environnement présenté,
- Identifier et mobiliser les outils techniques pertinents pour garantir le niveau de qualité tel que défini par l'environnement réglementaire et interne,
- Mettre en œuvre des actions préventives ou correctives selon les dysfonctionnements et/ou écarts repérés.

Modalités d'évaluation :

Epreuve orale, constituée d'un exposé individuel de 30 mn à partir d'une mise en situation professionnelle, tirée au sort 30 mn auparavant, relative aux dispositifs qualité et leurs outils

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur public ou associatif : sanitaire et social, organismes sociaux, organismes aide à domicile (ex : centre communal d'action sociale, service de protection de la jeunesse, etc.)

Secteur marchand : prestataires de services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable de secteur en services à la personne + emplois proches :

Action sociale :

- - Conseiller / Conseillère en économie sociale et familiale
- - Conseiller / Conseillère technique de service social
- - Conseiller / Conseillère technique en action sociale
- - Conseiller social / Conseillère sociale
- - Coordonnateur / Coordonnatrice de service d'action sociale
- - Coordonnateur / Coordonnatrice de service social
- - Délégué social / Déléguée sociale
- - Intervenant / Intervenante d'action sociale
- - Responsable de circonscription d'action sociale
- - Responsable de circonscription d'intervention sanitaire et sociale

Management de structure de santé, sociale et pénitentiaire :

- - Chef de service socioéducatif
- - Responsable d'association à caractère social
- - Responsable d'association caritative
- - Responsable de pôle ou d'unité d'action sociale
- - Responsable de résidence pour personnes âgées
- - Responsable de secteur d'aide à domicile
- - Responsable de service d'aide à domicile
- - Responsable de structure d'accueil social
- - Responsable d'établissement de santé
- - Responsable d'établissement médico-éducatif
- - Responsable d'établissement médico-professionnel
- - Responsable d'établissement médico-psychologique
- - Responsable d'un service communal d'action sociale
- - Responsable d'un service d'information et de coordination gérontologique
- - Responsable d'une unité de vie

Responsable d'unité de services à la personne

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, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66%

Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50% / 50%

1 président de jury (représentant du certificateur)

1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentant des employeurs)

1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentants des salariés)

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 011 €
Selon la branche	7 621 € – 8 400 €
Prise en charge	Branches concernées
8 011 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 400 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
7 621 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/07/2021

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP19409

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

contact@irsap.fr

IRSAP

Antee Formation

ASKORIA

Avi Conseil

ECOLEMS

IP2S

IRTS Aquitaine

Groupe ISF

MFR Languedoc Roussillon PACA

MFR Beynac Cussac

Pôle Formation Santé

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/25574/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	509
Montant total engagé	1 278 919 €
Coût moyen par dossier	2 513 €
Durée moyenne	313 h
Période	01/2020 – 11/2021
France compétences	74 %
France Travail	21 %
Reste à charge titulaire	5 %
Régions	1 %
État	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.