

Responsable-coordonnateur services au domicile

RNCP35993 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	330p
Formacode(s)	42056
Code(s) ROME	K1403, K1201
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/10/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

148 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 135 à former et organiser l'évaluation et 13 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE DES SERVICES A LA PERSONNE	49977497400038	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE LAX FORMATION PROFESSIONNELLE	75293511400021	Former et organiser l'évaluation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
AD COI FORMATION	83232297800020	Former et organiser l'évaluation
AEROFORM INTERNATIONAL	49434401300029	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500259	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500655	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500705	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500770	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 148 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp35993-responsable-coordonnateur-services-au-domicile/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable - coordonnateur services au domicile (RCSAD) assure l'interface entre les clients, les intervenants et la structure de services au domicile.

Les activités du RCSAD varient en fonction de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques.

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable - coordonnateur services au domicile (RCSAD) élabore et organise des prestations de services pour des clients allant du particulier cherchant des services d'entretien domestiques, aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue.

Le RCSAD est réactif aux aléas et est souvent amené à reconsidérer ses priorités dans l'organisation de ses activités.

Il anime et coordonne une équipe d'intervenants dans le souci constant de la sécurité et de la santé des intervenants et de l'amélioration de la qualité du service. Le RCSAD représente la structure auprès de ses interlocuteurs externes.

Le responsable - coordonnateur services au domicile analyse, avec le client, ses besoins de services au domicile et l'informe de l'offre de services de la structure. En fonction de la situation du client et de la nature de la prestation, il identifie les dispositifs d'aide et de financement et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs.

Le RCSAD construit la prestation adaptée, en tenant compte des risques spécifiques et des mesures nécessaires pour les éviter, établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et en fonction des temps de trajet et des temps de pause des intervenants. Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Pendant toute la durée du contrat, le RCSAD s'assure régulièrement de la satisfaction du client et veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de la prestation auprès des intervenants et propose si nécessaire de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins.

Le RCSAD organise et coordonne l'activité des intervenants à domicile. Il contribue au recrutement des intervenants et sélectionne les candidatures correspondant au profil recherché. Il conduit des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et émet un avis motivé concernant l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants et organise leur parcours d'intégration. Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD gère les plannings au quotidien ou supervise la planification.

Il établit les plannings horaires des intervenants en équilibrant les prestations à forte et faible charge physique et mentale afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants. Il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues. Il réagit rapidement, s'adapte à la situation du moment, modifie ses priorités et alerte sa hiérarchie et les services internes si nécessaire.

Il échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risque et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il remonte les informations utiles à l'évaluation des risques professionnels et à la mise en place des mesures de prévention correspondantes, généralement auprès des responsables du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Le RCSAD met en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance et veiller à la non-maltraitance.

Le RCSAD contribue à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels en faisant remonter les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).

Il identifie les besoins en perfectionnement et propose des actions de formation. Il soutient les intervenants au quotidien et s'assure de la cohésion de l'équipe par son accompagnement au quotidien.

Il contrôle la correspondance de la prestation avec les attentes et besoins des personnes.

Le RCSAD représente la structure lors des réunions avec des partenaires, des financeurs ou à l'occasion de manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Il travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et collabore avec différents acteurs médico-sociaux.

Le RCSAD organise une veille sur l'évolution du secteur. Dans le territoire d'implantation de la structure, il contribue à détecter de nouveaux besoins de services à la personne. Il peut proposer à sa hiérarchie de développer de nouvelles prestations dans l'offre de services.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du responsable-coordonnateur services au domicile varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques. Le RCSAD est généralement autonome dans l'organisation quotidienne de ses activités. Il rend compte à sa hiérarchie et l'alerte en cas de problème dépassant les limites de sa délégation.

Selon l'organisation de la structure, le RCSAD peut être le responsable hiérarchique des intervenants ou encadrer plusieurs équipes autonomes d'intervenants.

Le RCSAD peut exercer ses activités en entreprise et 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 - CCAS).

Le RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (les ressources humaines, le service paie, le service client, la comptabilité, le service informatique...) et des partenaires externes. Il est fréquemment sollicité et dispose d'une grande capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

L'emploi s'exerce à temps plein comme à temps partiel, dans les locaux de la structure et à l'extérieur. Les déplacements dans le territoire d'implantation de la structure sont fréquents. En fonction des contraintes de l'activité et pour garantir la continuité de l'accompagnement des personnes, des astreintes sont possibles. Le RCSAD peut être amené à travailler le soir, les jours fériés et le weekend.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP35993BC01 — Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 03h00

La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.

Entretien technique : 00h40

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux : - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au

sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ».

RNCP35993BC02 — Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

Planifier et contrôler l'activité des intervenants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 02h30

La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique

avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.

Entretien technique : 00h30

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux : - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au

sujet des compétences « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration ».

Questionnement à partir de production(s) : 00h35

Le questionnement a lieu après l'entretien technique. En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement. Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement. Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

RNCP35993BC03 — Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle 01h30

La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance

Entretien technique : 00h30

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur des services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap) public, privé lucratif, privé non lucratif.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable de secteur d'aide à la personne.

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

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, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation)

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	7 813 €
Selon la branche	7 621 € – 8 316 €
Prise en charge	Branches concernées
7 813 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 316 €	CPNEFP de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile
7 621 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/10/2024
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP39539

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://travail-emploi.gouv.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35993/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	2
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 09/2024 à 02/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	391
Parcours menés à terme	288
Taux d'achèvement	74 %
Période	02/2022 – 10/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	460
Montant total engagé	1 414 798 €
Coût moyen par dossier	3 076 €
Durée moyenne	448 h
Période	11/2021 – 11/2024
France compétences	73 %
France Travail	20 %
Régions	4 %
Reste à charge titulaire	2 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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