

Responsable-coordonnateur services au domicile

RNCP39539 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	330p
Formacode(s)	42056
Code(s) ROME	K1201, K1403
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/10/2029

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

174 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 165 à former et organiser l'évaluation et 9 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMEE	90468475000022	Former et organiser l'évaluation
A.C.G.D.	52490818300055	Former et organiser l'évaluation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
ADONIS - ROSE CARMIN	45125756200111	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500028	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500549	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500705	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500721	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500770	Former et organiser l'évaluation
AFEC	42219375500812	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 174 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39539-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 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, malades ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue ainsi qu'aux parents ayant un besoin de garde d'enfants. Il suit les interventions et veille à leur qualité.

Le RCSAD gère avec réactivité les 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 ces interlocuteurs externes. Il est amené à coopérer avec des partenaires dans le cadre de la coordination des interventions à domicile, le développement de l'offre de service et du partenariat sur son territoire d'activité.

Le RCSAD 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 et propose une prestation adaptée, notamment en tenant compte des risques inhérents à chaque domicile et des mesures nécessaires et adaptées pour les prévenir. Il établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations 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 suit l'intervention et s'assure régulièrement de la satisfaction du client. Il 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 l'intervention auprès des intervenants. Si nécessaire il propose de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins conformément à la législation du travail. Il contrôle la correspondance de la prestation avec les demandes des personnes. Il intègre la prévention des risques professionnels dès la mise en œuvre des prestations et tout au long des interventions.

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.

Le RCSAD échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risques et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il met en œuvre les moyens pour accompagner l'équipe dans la prévention des situations de maltraitance et pour s'assurer d'une démarche de bientraitance. 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 agit sur la qualité de vie au travail des intervenants à domicile.

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

Le RCSAD analyse sa pratique professionnelle afin de faire face aux situations complexes rencontrées lors de la réalisation de ses activités.

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 incarne les valeurs de la structure et communique une image positive de celle-ci. Il travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et collabore avec des acteurs du territoire, notamment des acteurs du secteur médico-social.

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 RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (ressources humaines, service paie, service client, la comptabilité, service informatique, service qualité, direction, etc.) et des partenaires externes. Il répond à des sollicitations variées et dispose d'une capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

Il prend en compte les impacts écologiques dans ses activités et sensibilise les clients et les intervenants aux écogestes.

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.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du RCSAD varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques et de sa délégation de responsabilité. 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 ou inter communal d'action sociale (CCAS et CIAS).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

- 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
- Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

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

Contribuer au développement de partenariat

- Participer à la représentation interne et externe de la structure
- Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Blocs de compétences

RNCP39539BC01 — Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 3 h 10 min

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 écrits demandés.

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

Entretien technique : 50 min

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 30 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux :

- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Concevoir et proposer une

prestation de services adaptée »

- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Coordonner l'organisation de la prestation de services ».
- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité ».

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4 h

RNCP39539BC02 — Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

LISTE DE COMPÉTENCES

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

Planifier et contrôler l'activité des intervenants

Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 2 h 40 min

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 : 50 min

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 30 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 ».
- Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants ».

Questionnement à partir de production(s) : 35 min

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 et à l'aide du diaporama, 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 complexe relevant de la gestion du personnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 4 h 05 min

RNCP39539BC03 — Contribuer au développement de partenariat

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer à la représentation interne et externe de la structure

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 2 h

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 : 40 min

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 « Participer à la représentation interne et externe de la structure ».

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 2 h 40 min

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 services au domicile
- responsable coordinateur
- responsable de coordination
- coordinateur de secteur
- encadrant de proximité
- coach d'équipe

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

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'Education)

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	31/10/2029
Date de dernière délivrance possible	31/10/2030

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35993

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP35993, RNCP36938, RNCP36939, RNCP38575, RNCP38676

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.travail-emploi.gouv.fr

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39539/>

Où se former

Formations référencées	144
Organismes	50
Régions couvertes	13
Prix indicatif	500 € – 15 960 €
Durée	70 – 1455 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	49
Organismes gestionnaires (CFA)	38
Organismes formateurs	42
Régions couvertes	12
Départements couverts	29
Organismes certifiés Qualiopi	40
Formations à distance	18
Sessions	de 10/2024 à 10/2029

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	489
Parcours menés à terme	226
Taux d'achèvement	46 %
Période	11/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	552
Montant total engagé	1 750 833 €
Coût moyen par dossier	3 172 €
Durée moyenne	325 h
Période	10/2024 – 08/2026
France compétences	80 %
France Travail	14 %
Reste à charge titulaire	4 %
Entreprise	2 %

Régions	1 %
----------------	-----

Compte d'engagement citoyen	0 %
------------------------------------	-----

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