

Responsable de secteur - services à la personne

RNCP41120 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	330p
Formacode(s)	44054
Code(s) ROME	K1403, K1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/07/2025
Date d'échéance	18/07/2030

Certificateur(s)

CTRE RECHERCHES ETUDES FORMATION ORGANIS · SIRET : 78371481900415

Partenaires habilités

33 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 33 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE DES SERVICES A LA PERSONNE	49977497400038	Former et organiser l'évaluation
ASKORIA	79296161700018	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION REGIONALE DU TRAVAIL SOCIAL NOUVELLE-AQUITAINE	30116880300015	Former et organiser l'évaluation
AVENIR & AMBITION	82284823000014	Former et organiser l'évaluation
A.V.I. CONSEIL	75269660900037	Former et organiser l'évaluation
CHAMB COMMERC INDUSTRIE NICE COTE D'AZUR	18060001700339	Former et organiser l'évaluation
CREFO	78371481900209	Former et organiser l'évaluation
CREFO	78371481900332	Former et organiser l'évaluation
CREFO	78371481900365	Former et organiser l'évaluation
CREFO	78371481900407	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 33 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp41120-responsable-de-secteur-services-a-la-personne/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Positionné au premier niveau d'encadrement, le Responsable de secteur - services à la personne exerce une responsabilité opérationnelle et managériale dans différentes structures (entreprises, associations, services communaux ou intercommunaux) pour la mise en place à domicile d'activités sociales, médicosociales et de services à la personne.

Le Responsable de secteur - services à la personne informe les usagers ou les clients, les conseille et leur propose la mise en place d'une prestation à leur domicile en réponse à leur demande et au regard du contexte législatif et réglementaire. Pour cela, il analyse la situation individuelle, engage les interventions nécessaires et ajuste les réponses au fil du temps. Pour les situations relevant d'une prise en charge particulière (APA, PCH, etc), il informe la personne sur ses droits, et peut l'accompagner à solliciter les aides auxquelles elle peut prétendre.

Au regard des situations évaluées et du champ d'intervention de la structure où il exerce, le Responsable de secteur - Services à la Personne oriente le demandeur vers les services complémentaires compétents. Il veille à développer et entretenir les coopérations et les partenariats qui contribuent à la mise en œuvre du projet personnalisé. Il assure des contacts permanents sur le terrain pour être en veille et conforter la place d'acteur territorial de sa structure.

Sous la responsabilité et en lien avec le gestionnaire du service qui l'emploie, le Responsable de secteur - Services à la Personne anticipe, coordonne, contrôle et sécurise la mise œuvre des prestations, les évalue et en organise le suivi. Confronté au management à distance, il gère les interactions, anime et manage les équipes. Il assure et/ou contrôle la planification des interventions et l'affectation du temps de travail au regard des règles propres à l'organisation. Il peut également être associé à la gestion des ressources humaines (analyse des besoins en compétences, recrutement, relation contractuelle de travail, etc.). Responsable de la réalisation des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour les différentes activités qui lui sont déléguées sur son secteur géographique, il contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques et économiques décidés par la Direction. Il propose également des projets pour développer les activités et améliorer la qualité des services offerts.

Enfin, le responsable de secteur est associé à la démarche qualité du service et à l'application des règles et règlements (autorisation, agrément, certification, labels...) propres au secteur professionnel. Il participe à la mesure des écarts et il est force de proposition sur des actions correctives et préventives.

ACTIVITÉS VISÉES

Concevoir une prestation personnalisée dans le secteur des services à la personne

Prise en compte de la demande de prestation de service à domicile

Évaluation des besoins et des souhaits du demandeur lors de la visite à domicile

Mise en œuvre du processus de contractualisation de la prestation de service à domicile

Coordonner la mise en œuvre et le suivi d'une prestation dans le secteur des services à la personne

Organisation administrative et budgétaire de la prestation de service

Mise en place de la prestation au domicile

Suivi relationnel des prestations

Évaluation de la prestation

Mettre en place un coaching et un management de proximité dans le secteur des services à la personne

Organisation du processus de recrutement et d'intégration des intervenants du service à la personne

Accompagnement et soutien d'une équipe pluriprofessionnelle

Suivi des compétences et développement professionnel

Contribuer au développement de l'activité et à l'amélioration de la qualité dans le secteur des services à la personne

Optimisation de la qualité des procédures

Développement de nouvelles offres de services et partenariats

Conformité légale et respects des normes

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Évaluer les informations initiales en collaborant avec le secrétariat du service afin de prioriser les étapes et les tâches nécessaires à une prise en charge optimale de la demande.

Conduire des entretiens téléphoniques auprès du demandeur en posant des questions pertinentes et en écoutant activement pour préparer une rencontre à domicile.

Concevoir les outils et supports utiles à la première rencontre en tenant compte des éléments recueillis pour construire une offre de prestation.

Évaluer les besoins du demandeur lors de la première rencontre au domicile en menant des entretiens individualisés

et en s'appuyant sur des outils d'évaluation adaptés pour concevoir un plan d'intervention personnalisé.

Évaluer les risques en prenant en compte l'environnement du demandeur pour garantir une prestation sécurisée.

Orienter le demandeur et ses proches vers les aides financières adaptées, en tenant compte des informations recueillies sur le profil du demandeur et ses besoins, pour établir le devis adapté, le coût à charge du demandeur pour la prestation.

Rédiger l'offre de prestation de services en respectant les normes législatives et les éléments essentiels en vue de la soumettre à validation du demandeur.

Négocier les termes d'un contrat de prestation de services en respectant les obligations légales et les besoins du bénéficiaire et de ses proches pour assurer leur satisfaction et obtenir un consentement libre et éclairé.

Diffuser les données liées au contrat en informant les services internes et externes concernés afin d'assurer le respect des engagements pris envers le bénéficiaire.

Gérer le dossier client (création, suivi et archivage) en veillant à l'application des exigences du RGPD pour garantir la confidentialité et la sécurité de ses informations personnelles.

Gérer le budget du secteur en surveillant les coûts et en optimisant les ressources pour garantir la rentabilité des prestations.

Planifier les interventions en affectant les intervenants selon leurs compétences tout en tenant compte des ressources disponibles et des contraintes de chacun pour répondre aux besoins des clients et assurer la continuité des services.

Intégrer des pratiques écologiques dans la gestion des services en optimisant les déplacements, en préconisant des produits d'entretien écologiques, et en sensibilisant clients et intervenants pour réduire l'impact environnemental global.

Présenter la prestation de service à l'intervenant en décrivant toutes les étapes nécessaires à sa réalisation pour assurer une mise en œuvre réussie des services auprès du bénéficiaire.

Gérer les urgences et les imprévus en tenant compte du contexte sanitaire, des informations et observations provenant des différents acteurs de la prestation afin de garantir la continuité des services.

Jouer le rôle d'interface entre le client et les membres de la structure en communiquant régulièrement avec l'ensemble des parties prenantes à la prestation pour assurer une efficacité opérationnelle.

Apporter un soutien spécifique aux aidants familiaux en les conseillant sur la gestion des aides, et en coordonnant les services de manière à alléger leur charge.

Maintenir une relation bienveillante et de confiance en réalisant des temps d'échange personnalisé avec le bénéficiaire pour assurer la pérennité de la prestation.

Effectuer une évaluation régulière de la conformité des prestations en réalisant des contrôles au domicile et des entretiens avec le bénéficiaire et l'intervenant pour ajuster les services.

Proposer des actions d'amélioration en analysant les enquêtes de satisfaction et les retours clients pour optimiser la qualité des prestations.

Mettre en œuvre le plan d'action correctif en le présentant à l'équipe pluriprofessionnelle afin de garantir son appropriation et améliorer la qualité des prestations.

Participer au processus de recrutement des intervenants en s'appuyant sur l'analyse des besoins en compétences nécessaires à l'activité de la structure pour diffuser une offre d'emploi adaptée aux besoins.

Adopter un processus inclusif de recrutement en menant une conduite objective d'entretien d'embauche pour choisir le profil adéquat du/des candidat(s) et le soumettre à sa hiérarchie.

Planifier un accompagnement individuel en favorisant la mise en place d'un suivi personnalisé durant la phase d'intégration pour soutenir le nouveau salarié dans la réalisation de ses activités quotidiennes.

Organiser des réunions régulièrement en échangeant conjointement avec les membres de l'équipe pour favoriser la qualité de vie au travail et le bon déroulement de l'activité.

Adapter le poste de travail en tenant compte des besoins des collaborateurs en situation de handicap pour favoriser leur inclusion et leur maintien en emploi .

Gérer les conflits internes en adoptant une posture de médiateur pour maintenir un environnement de travail sain.

Prévenir les risques psychosociaux en mettant en place des actions de sensibilisation et des outils de prévention pour garantir le bien-être des équipes.

Évaluer les compétences des intervenants en réalisant des entretiens annuels pour développer les compétences sur des formations ciblées en fonction des besoins du secteur.

Suivre l'évolution des collaborateurs en mettant en place des entretiens de suivi pour mesurer la progression et fixer des objectifs clairs

Soutenir les membres de son équipe dans leur activité en apportant les conseils, les ressources et les outils

nécessaires, pour leur permettre de progresser et de se développer professionnellement.

Déployer des outils numériques de suivi des interventions en formant continuellement les équipes pour garantir leur maîtrise et optimiser l'efficacité des opérations.

Analyser les informations stratégiques en s'appuyant sur des sources fiables et diversifiées (juridiques, technologiques, concurrentielles) pour adapter les pratiques internes à la structure et/ou anticiper les futures évolutions du secteur d'activité.

Corriger les pratiques/process internes de la structure, en se basant sur l'analyse des informations recueillies, pour améliorer la qualité des services et/ou anticiper les nouvelles tendances du secteur.

Assurer une veille concurrentielle en surveillant les tendances du marché et les pratiques des concurrents pour identifier des opportunités d'amélioration.

Analyser les nouvelles tendances en sélectionnant des outils innovants adaptés aux besoins de la structure, pour les soumettre à la hiérarchie et les intégrer dans les pratiques du service.

Contribuer à la stratégie commerciale en participant à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans de communication pour promouvoir la structure et ses nouvelles prestations.

Proposer des partenariats stratégiques en collaborant avec d'autres acteurs du secteur pour étendre l'offre de services et améliorer l'attractivité.

Participer activement à des événements promotionnels en valorisant les services de la structure pour cibler des nouveaux clients et des partenaires potentiels.

Analyser les effets de la stratégie menée en collectant les retours des données quantitatives et qualitatives pour optimiser son efficacité.

Assurer l'application des normes en contrôlant régulièrement le respect des législations en vigueur pour garantir la conformité des services.

Former les équipes aux normes légales en organisant des sessions d'information pour s'assurer qu'elles maîtrisent les obligations légales et réglementaires.

Mettre à jour les procédures internes en intégrant les évolutions législatives et réglementaires pour assurer la conformité continue des pratiques.

Blocs de compétences

RNCP41120BC01 — Concevoir une prestation personnalisée dans le secteur des services à la personne

LISTE DE COMPÉTENCES

Évaluer les informations initiales en collaborant avec le secrétariat du service afin de prioriser les étapes et les tâches nécessaires à une prise en charge optimale de la demande.

Conduire des entretiens téléphoniques auprès du demandeur en posant des questions pertinentes et en écoutant activement pour préparer une rencontre à domicile.

Concevoir les outils et supports utiles à la première rencontre en tenant compte des éléments recueillis pour construire une offre de prestation.

Évaluer les besoins du demandeur lors de la première rencontre au domicile en menant des entretiens individualisés et en s'appuyant sur des outils d'évaluation adaptés pour concevoir un plan d'intervention personnalisé.

Évaluer les risques en prenant en compte l'environnement du demandeur pour garantir une prestation sécurisée.

Orienter le demandeur et ses proches vers les aides financières adaptées, en tenant compte des informations recueillies sur le profil du demandeur et ses besoins, pour établir le devis adapté, le coût à charge du demandeur pour la prestation.

Rédiger l'offre de prestation de services en respectant les normes législatives et les éléments essentiels en vue de la soumettre à validation du demandeur.

Négocier les termes d'un contrat de prestation de services en respectant les obligations légales et les besoins du bénéficiaire et de ses proches pour assurer leur satisfaction et obtenir un consentement libre et éclairé.

Diffuser les données liées au contrat en informant les services internes et externes concernés afin d'assurer le respect des engagements pris envers le bénéficiaire.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas pratique (à l'écrit) complétée par un entretien avec le jury d'évaluation

RNCP41120BC02 — Coordonner la mise en œuvre et le suivi d'une prestation dans le secteur des services à la personne

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer le dossier client (création, suivi et archivage) en veillant à l'application des exigences du RGPD pour garantir la confidentialité et la sécurité de ses informations personnelles.

Gérer le budget du secteur en surveillant les coûts et en optimisant les ressources pour garantir la rentabilité des prestations.

Planifier les interventions en affectant les intervenants selon leurs compétences tout en tenant compte des ressources disponibles et des contraintes de chacun pour répondre aux besoins des clients et assurer la continuité des services.

Intégrer des pratiques écologiques dans la gestion des services en optimisant les déplacements, en préconisant des produits d'entretien écologiques, et en sensibilisant clients et intervenants pour réduire l'impact environnemental global.

Présenter la prestation de service à l'intervenant en décrivant toutes les étapes nécessaires à sa réalisation pour assurer une mise en œuvre réussie des services auprès du bénéficiaire.

Gérer les urgences et les imprévus en tenant compte du contexte sanitaire, des informations et observations provenant des différents acteurs de la prestation afin de garantir la continuité des services.

Jouer le rôle d'interface entre le client et les membres de la structure en communiquant régulièrement avec l'ensemble des parties prenantes à la prestation pour assurer une efficacité opérationnelle.

Apporter un soutien spécifique aux aidants familiaux en les conseillant sur la gestion des aides, et en coordonnant les services de manière à alléger leur charge.

Maintenir une relation bienveillante et de confiance en réalisant des temps d'échange personnalisé avec le bénéficiaire pour assurer la pérennité de la prestation.

Effectuer une évaluation régulière de la conformité des prestations en réalisant des contrôles au domicile et des entretiens avec le bénéficiaire et l'intervenant pour ajuster les services.

Proposer des actions d'amélioration en analysant les enquêtes de satisfaction et les retours clients pour optimiser la qualité des prestations.

Mettre en œuvre le plan d'action correctif en le présentant à l'équipe pluriprofessionnelle afin de garantir son appropriation et améliorer la qualité des prestations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas pratique (à l'écrit) complétée par un entretien avec le jury d'évaluation

RNCP41120BC03 — Mettre en place un coaching et un management de proximité dans le secteur des services à la personne

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer au processus de recrutement des intervenants en s'appuyant sur l'analyse des besoins en compétences nécessaires à l'activité de la structure pour diffuser une offre d'emploi adaptée aux besoins.

Adopter un processus inclusif de recrutement en menant une conduite objective d'entretien d'embauche pour choisir le profil adéquat du/des candidat(s) et le soumettre à sa hiérarchie.

Planifier un accompagnement individuel en favorisant la mise en place d'un suivi personnalisé durant la phase d'intégration pour soutenir le nouveau salarié dans la réalisation de ses activités quotidiennes.

Organiser des réunions régulièrement en échangeant conjointement avec les membres de l'équipe pour favoriser la qualité de vie au travail et le bon déroulement de l'activité.

Adapter le poste de travail en tenant compte des besoins des collaborateurs en situation de handicap pour favoriser leur inclusion et leur maintien en emploi .

Gérer les conflits internes en adoptant une posture de médiateur pour maintenir un environnement de travail sain.

Prévenir les risques psychosociaux en mettant en place des actions de sensibilisation et des outils de prévention pour garantir le bien-être des équipes.

Évaluer les compétences des intervenants en réalisant des entretiens annuels pour développer les compétences sur des formations ciblées en fonction des besoins du secteur.

Suivre l'évolution des collaborateurs en mettant en place des entretiens de suivi pour mesurer la progression et fixer des objectifs clairs

Soutenir les membres de son équipe dans leur activité en apportant les conseils, les ressources et les outils nécessaires, pour leur permettre de progresser et de se développer professionnellement.

Déployer des outils numériques de suivi des interventions en formant continuellement les équipes pour garantir leur maîtrise et optimiser l'efficacité des opérations.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée complétée par un entretien avec le jury d'évaluation

RNCP41120BC04 — Contribuer au développement de l'activité et à l'amélioration de la qualité dans le secteur des services à la personne

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser les informations stratégiques en s'appuyant sur des sources fiables et diversifiées (juridiques, technologiques, concurrentielles) pour adapter les pratiques internes à la structure et/ou anticiper les futures évolutions du secteur d'activité.

Corriger les pratiques/process internes de la structure, en se basant sur l'analyse des informations recueillies, pour améliorer la qualité des services et/ou anticiper les nouvelles tendances du secteur.

Assurer une veille concurrentielle en surveillant les tendances du marché et les pratiques des concurrents pour identifier des opportunités d'amélioration.

Analyser les nouvelles tendances en sélectionnant des outils innovants adaptés aux besoins de la structure, pour les soumettre à la hiérarchie et les intégrer dans les pratiques du service.

Contribuer à la stratégie commerciale en participant à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans de communication pour promouvoir la structure et ses nouvelles prestations.

Proposer des partenariats stratégiques en collaborant avec d'autres acteurs du secteur pour étendre l'offre de services et améliorer l'attractivité.

Participer activement à des événements promotionnels en valorisant les services de la structure pour cibler des nouveaux clients et des partenaires potentiels.

Analyser les effets de la stratégie menée en collectant les retours des données quantitatives et qualitatives pour optimiser son efficacité.

Assurer l'application des normes en contrôlant régulièrement le respect des législations en vigueur pour garantir la conformité des services.

Former les équipes aux normes légales en organisant des sessions d'information pour s'assurer qu'elles maîtrisent les obligations légales et réglementaires.

Mettre à jour les procédures internes en intégrant les évolutions législatives et réglementaires pour assurer la conformité continue des pratiques.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Production d'un dossier professionnel complétée par un entretien avec le jury d'évaluation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur public, privé lucratif ou privé non lucratif :

- Association d'aide à domicile (service prestataire et/ou mandataire)
- Entreprise de services à la personne
- Collectivité territoriale : service d'aide à domicile d'un centre communal d'action sociale (CCAS, équipe mobile, ...), d'une intercommunalité, etc.
- Association d'emploi familial

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable de secteur - services à la personne

Responsable d'agence

Responsable d'unité de services à la personne

Coordonnateur services à la personne

Chargé de clientèle

Responsable de proximité

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Être titulaire d'une certification relevant a minima d'un niveau 4 de qualification, en relation avec le champ social, médico-social, des services à la personne ou du management.

Maîtriser la langue française et connaître les principaux thèmes de l'actualité sociale, médico-sociale et des services à la personne au moment de l'entrée dans le dispositif.

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

Le Directeur Général du certificateur ou son représentant

Un directeur ou employeur du secteur sanitaire et médico-social et/ou du secteur de l'aide à domicile

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 € – 8 085 €
Prise en charge	Branches concernées
7 813 €	Valeur par défaut · 210 branches
8 085 €	CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
7 904 €	CPNEFP des entreprises privées de services à la personne
7 621 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	18/07/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/07/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	285	14	96 %	—
2022	177	2	97 %	72 %
2021	41	10	100 %	86 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP16197

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP16197

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41120/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	2 500 €
Durée	1607 h

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	0
Taux d'achèvement	0 %
Période	03/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	2 500 €
Coût moyen par dossier	2 500 €
Durée moyenne	1607 h

Période	02/2026
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	4 %

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