

Bac+2

100% en ligne

Alternance



Durée estimée*:
609h 18 mois



Lieu :
100% en ligne



Démarrage :
A tout moment de l'année



Certification :
Titre Professionnel Niveau 5 (Bac+2)

En partenariat académique avec  **Academee**

Devenez un pilier de l'accompagnement à domicile grâce à l'alternance

Formez-vous en alternance pour apprendre à concevoir et organiser des prestations de services à domicile, animer et coordonner des équipes d'intervenants, et développer des partenariats essentiels.

Cette formation vous prépare à occuper des postes d'encadrement dans les structures de la filière des Services à la Personne — que ce soit auprès des familles, des enfants, des personnes âgées ou en situation de handicap, dans le secteur public, privé ou associatif.

Cette expérience en alternance vous donnera toutes les clés pour coordonner efficacement des équipes et accompagner au mieux les personnes dans leur quotidien, au cœur d'un secteur humain et essentiel.

Vous serez capable de :

- Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
- Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
- Contribuer au développement de partenariat

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Titre professionnel



Titre Professionnel "Responsable-coordonnateur services au domicile", de niveau 5 délivré par le Ministère du Travail, RNCP39539, décision de France Compétences le 20/08/24



Diplôme  **Academee** ?

Diplôme Responsable de secteur de services à domicile délivré par Academee

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Academee est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Concevoir et proposer une prestation de services adaptée

- Le Responsable de secteur : présentation de la fonction et la place dans l'organisation
- Comment et pourquoi se former à l'organisation, mise en place, gestion et suivi des prestations ?
- Les différents employeurs SAP et le cadre légal associé
- Les différentes formes juridiques des structures
- Choix d'une structure juridique d'entreprise
- Le cadre de référence et de valeurs éthiques de la structure
- Les activités de la structure
- La gestion des situations de conflits dans le secteur médico-social
- Les techniques de communication
- Introduction: l'importance de la communication par écrit
- Les outils bureautiques
- Les bonnes pratiques des écrits pro
- L'utilisation de la messagerie Gmail de Google
- La prise de notes
- Les différents types de notes : notes de service, d'information, d'instruction, consignes
- Le compte-rendu de réunion
- Les différentes techniques d'évaluation à domicile
- L'approche centrée sur la personne
- La communication non verbale
- La communication non-violente
- Les techniques de reformulation
- L'intelligence émotionnelle
- Pratiquer l'empathie
- L'engagement qualité en accueil physique et téléphonique de la structure
- L'accueil physique
- L'accueil téléphonique en service à domicile
- Information et communication appliquées au secteur

Assurer la gestion administrative de la prestation de services

- Les méthodes de diagnostic
- La grille de tarification des prestations
- Le statut juridique et la protection des bénéficiaires
- La réalisation d'une facture, d'un bon de commande et d'un devis
- Application - Diagnostiquer un besoin et réaliser un devis en SAP
- Les différents contrats
- Les dispositifs et procédures de confidentialité liés aux dossiers
- La réglementation juridique
- La législation vers un usager au cœur du dispositif
- La politique stratégique de la structure
- Les services à la personne face à la révolution numérique
- Le RGPD
- Application - La réglementation et la mise en œuvre de prestations

- Présenter la structure et le panier de services
- Accompagner dans la réalisation des démarches administratives dans le cadre des dispositifs de soutien

Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile

- La gestion administrative
- La télégestion
- Les différents acteurs territoriaux

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

- Ce qu'il faut retenir de la qualité SAD / SAP
- Les normes qualité et les certifications dans le secteur des SAP/SAD
- Les incidents dans la réalisation de prestation de service à domicile
- Les indicateurs pertinents en service à domicile
- Le traitement des réclamations
- Le traitement des incidents dans le service à domicile
- La satisfaction
- Réalisation d'une enquête auprès des bénéficiaires

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

- Le processus global du recrutement
- Les questions à se poser avant de recruter
- L'analyse du poste à pourvoir
- Le profil de poste et les critères de choix
- Les enjeux du parcours d'intégration
- Les éléments contractuels de la relation de travail : les contrats
- Le contexte juridique du recrutement
- Les canaux de sourcing
- Les campagnes de recrutement à l'ère du digital
- Les différentes formes d'entretiens d'embauche
- Les outils de préparation à l'entretien
- La conduite de l'entretien individuel

Planifier et contrôler l'activité des intervenants

- Plannings et outils de planification
- Le contrôle des heures et la modulation du temps de travail
- La planification des congés payés
- Les informations à transmettre à l'intervenant
- La collecte d'information auprès des membres de l'équipe d'intervenants à domicile
- La prise en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile

Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

- Le cadre juridique du manager
- Psychologie et management
- Le management à distance
- Les spécificités de la communication managériale
- Désamorcer une situation conflictuelle
- L'importance du collaboratif
- L'équipe professionnelle
- Le tutorat : démarche d'encadrement, rôle et projet de formation
- Les théories de l'organisation au service du management
- L'égalité Femmes / Hommes
- Régime, droits et obligations des salariés
- La notion de compétences
- De la GEPP à la performance de l'entreprise
- Les caractéristiques des publics
- La VAE / VAP
- Le fonctionnement du Compte Personnel de Formation (CPF)
- L'organisation et la planification de la gestion des compétences
- La fidélisation des collaborateurs

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

- Le document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP)
- La création et l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)
- Les risques du secteur et la démarche d'analyse
- Les notions sur la gestion des risques
- Le risque chimique
- Le risque lié au bruit
- Les risques professionnels liés à la mobilisation des personnes et à la manutention du matériel
- La prévention des risques infectieux dans différents milieux de soins : domicile, structure hospitalière, structure médico-sociale
- Les accidents du travail et maladies professionnelles : enjeux et prévention
- L'analyse d'un accident du travail
- La prévention des risques professionnels : signes et dangers
- Le cadre juridique de la prévention
- Les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail
- L'identification des facteurs qui contribuent à la bientraitance, prévention de la maltraitance

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

- La notion de réseau partenarial
- Les différents acteurs territoriaux
- La fonction publique territoriale
- Les différentes solutions de répit pour les proches aidants
- Les acteurs médico-sociaux sur le territoire
- Les limites de l'activité dans le service à domicile
- De concurrents à partenaires : les enjeux du maillage territorial

Compétences transversales - Graduate Responsable de service à domicile

Connaître et reconnaître le handicap

- Les principales familles de handicap
- L'adaptation du poste de travail d'un salarié en situation de handicap

Communiquer

- Les techniques pour devenir un meilleur communicant
- La communication verbale et non verbale
- L'écoute active
- La Communication Non Violente : communiquer avec empathie
- L'importance d'adapter son discours
- L'art du pitch
- Les bonnes pratiques des écrits professionnels
- Le compte-rendu de réunion
- Le Personal branding

Maîtriser les bases de d'Excel

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de bases
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

Maîtriser les bases de Word

- Connaissance de l'environnement Word
- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en forme d'une image
- Saisie et modification du texte
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Référencement d'un document
- Références dans un document long

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

- L'adaptation au changement
- La résolution de problèmes
- Désamorcer une situation conflictuelle

- Animer des réunions structurées
- Les astuces pour booster sa productivité
- L'importance de prioriser

Métiers visés

- ▼ Responsable de secteur d'aide à la personne
- ▼ Responsable de secteur - services à la personne
- ▼ Responsable - coordinateur / coordinatrice services au domicile
- ▼ Responsable de coordination
- ▼ Encadrant de proximité
- ▼ Responsable de secteur services à domicile
- ▼ Responsable de secteur en maintien à domicile
- ▼ Responsable coordinateur / coordinatrice
- ▼ Coordinateur / Coordinatrice de secteur
- ▼ Coach d'équipe

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix)"

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Évaluations passées en cours de formation
- Production d'un Dossier Professionnel
- Elaboration de productions complémentaires (document et diaporama)
- Réalisation et réussite des épreuves finales d'examen en présentiel :

- Mise en situation professionnelle (4h30)

- Entretien technique (1h25)

- Questionnement à partir de productions(s) (0h35)

- Entretien final (0h10)

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Responsable-coordonnateur services au domicile", de niveau 5 délivré par le Ministère du Travail, RNCP39539, décision de France Compétences le 20/08/24

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Equivalences et passerelles :

Equivalences partielles avec :

RNCP36938 - BTS - Economie sociale familiale

RNCP36939 - BTS - Services et prestations des secteurs sanitaire et social

RNCP38575 - TP - Responsable de petite ou moyenne structure

RNCP38676 - TP - Manager d'unité marchande

Equivalence totale avec :

RNCP35993 - TP - Responsable-coordonnateur services au domicile

Pour plus de détails : voir la fiche France Compétences - <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39539/>

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP Responsable Coordonnateur Services au Domicile, il est possible de :

Soit intégrer directement le marché du travail

Soit de poursuivre vers :

- la Licence professionnelle - Services à la personne

- le BUT - Carrières Sociales : Coordination et Gestion des Établissements et Services Sanitaires et Sociaux.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il existe d'autres poursuites possibles.

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de rebooster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

Accessibilité handicap : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via handicap@studi.fr