

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

380h
8 mois



Tarif pour les particuliers :

4 590 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre Professionnel Niveau 5 (Bac+2)

En partenariat académique avec  **Academee**

Le Service à la Personne, un secteur qui s'élargit et qui recrute !

Le responsable- coordonnateur services au domicile (RCSAD) est un manager de proximité qui a une fonction centrale dans la mesure où il assure l'interface entre les usagers, les intervenants et la structure de services au domicile.

La formation « Graduate Responsable de Services à Domicile » vous permet d'accéder aux postes d'encadrement (managers de proximité) au sein des structures de la filière des Services à la Personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap) public, privé lucratif, privé non lucratif.

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 :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'Etat et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*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 : consignes 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

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

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

Expérience professionnelle et stage :

Le stage professionnel, qui vient compléter l'apprentissage théorique, est indispensable à la validation de votre Titre.

La durée totale du stage est de 210 heures minimum.

Le candidat présentera une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conservera une copie dans le dossier de la session.

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.

Indicateurs de performance :

- **Taux d'emploi** : 92%⁽¹⁾
- **Taux de réussite** : 81%⁽²⁾
- **Taux de satisfaction lié aux cours** : 89%⁽³⁾
- **Taux de satisfaction générale** : 75%⁽⁴⁾

(1) Pourcentage des apprenants ayant trouvé un emploi dans les 6 mois suivant la fin de leur formation, toutes promotions confondues, selon les réponses issues des enquêtes d'insertion.(2) Selon le type de certification, résultat calculé sur le nombre d'apprenants présentés aux examens ayant validé totalement ou partiellement leur titre, ou sur la base des apprenants ayant répondu à l'enquête d'insertion ayant déclaré s'être présentés aux examens et avoir validé leur diplôme. Toutes promotions confondues.(3) Taux de satisfaction calculé à partir des notes (sur 5) attribuées par les apprenants ayant terminé et évalué chaque module de cours entre 2020 et 2024. Le taux reflète la moyenne de ces notes, convertie en pourcentage.(4) Taux moyen de satisfaction globale, tous publics confondus, calculé à l'issue de chaque collecte trimestrielle des retours exprimés par les apprenants via le LMS, depuis septembre 2023 ou depuis l'ouverture de la formation pour celles lancées après cette date.

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

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 la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr