Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne

Durée estimée*:
200h
4 mois

Tarif pour les particuliers :
1 490 € TTC

Lieu :
100% en ligne

Démarrage :
A tout moment de l'année

Certification :
Bloc de compétences
Niveau 5
(Bac+2)

Organisez et coordonnez une prestation de service au domicile d'un client

Grâce à cette formation, apprenez à élaborer et organiser 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.

Vous serez capable de :

- 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

Vous obtiendrez à l'issue de la formation :(?)

Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences

Bloc "Concevoir et organiser une prestation de services au domicile" du Titre Professionnel - Responsable-coordonnateur services au domicile, niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP39539, par arrêté du 20/08/2024 publié au Journal Officiel du 29/08/2024

Diplôme 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 aux 4 000 cours du soir* en direct et replay**
- **Accompagnement pédagogique personnalisé**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à Studi + pendant 2 ans**
- **Frais de dossier et d'inscription****
- **Garantie Réussite 2 ans et Garantie Diplômé ou Remboursé*****

** Nombre moyen de cours du soir en direct observés sur les 12 derniers mois (organisés majoritairement à partir de 18h)*
*** Hors Diplômes d'État et préparation aux concours*
**** Voir les **CGV** Studi*
**** Sous réserve d'acceptation. Vous disposez d'un délai de rétractation. **Voir les conditions**

*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

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 objects 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

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, le candidat doit :

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

Expérience professionnelle et stage :

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

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
- Réalisation et réussite des épreuves finales d'examen en présentiel :

-Mise en situation professionnelle (3h10)

- Entretien technique (50min)

Certification :

Certification : Bloc "Concevoir et organiser une prestation de services au domicile" du Titre Professionnel - Responsable-coordonnateur services au domicile, niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP39539, par arrêté du 20/08/2024 publié au Journal Officiel du 29/08/2024
Certificateur : Ministère du Travail
Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

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