

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION

Arrêté du 23 septembre 2021 portant création du titre professionnel de responsable - coordonnateur services au domicile

NOR : MTRD2125401A

La ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles L. 335-5 et R. 338-1 ;

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6113-1, L. 6113-3 et L. 6113-5 ;

Vu le décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles ;

Vu le décret n° 2019-958 du 13 septembre 2019 instituant les commissions professionnelles consultatives chargées d'examiner les projets de création, de révision ou de suppression de diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'Etat ;

Vu l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;

Vu le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ;

Vu le référentiel d'évaluation du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « Cohésion sociale et santé » en date du 22 juin 2021,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Le titre professionnel de responsable - coordonnateur services au domicile est créé. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles pour une durée de trois ans à compter du 1^{er} novembre 2021. Il est classé au niveau 5 du cadre national des certifications professionnelles et dans le domaine d'activité 330p (code NSF).

Art. 2. – Le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences et le référentiel d'évaluation sont disponibles sur le site www.travail-emploi.gouv.fr.

Art. 3. – Le titre professionnel de responsable - coordonnateur services au domicile est constitué des trois blocs de compétences suivants :

1° Concevoir et organiser une prestation de services au domicile ;

2° Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile ;

3° Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires.

Ils sont sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 susvisé.

Art. 4. – Préalablement à la session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile », le candidat rédige un document à présenter et commenter lors de l'examen.

Ce document, dont la trame est décrite dans le référentiel d'évaluation, présente la mise en œuvre par le candidat de la compétence suivante : « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat se présentant aux épreuves après un parcours de formation rédige le document à partir d'une période en entreprise effectuée durant la formation. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre. Elle est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance. Le candidat fournit un justificatif attestant de la réalisation de cette période en entreprise au responsable de la session d'examen, qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

Le candidat se présentant aux épreuves dans le cadre d'un parcours de validation des acquis de l'expérience réalise ce document à partir de son activité professionnelle.

Art. 5. – L'annexe au présent arrêté comporte les informations requises pour l'enregistrement du titre professionnel dans le répertoire national des certifications professionnelles.

Art. 6. – Le délégué général à l’emploi et à la formation professionnelle est chargé de l’exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 23 septembre 2021.

Pour la ministre et par délégation :
*L’adjointe au chef de la mission
des politiques de certification professionnelle,*
A. CHOL

ANNEXE

INFORMATIONS REQUISES POUR L’INSCRIPTION DU TITRE PROFESSIONNEL AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Intitulé :

Titre professionnel : responsable - coordonnateur services au domicile

Niveau : 5

Code NSF : 330p

Résumé du référentiel d’emploi :

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.

Le responsable - coordonnateur services au domicile (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 ou en situation de handicap ayant besoin d’une prestation plus étendue.

Le RCSAD est réactif aux 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 ses interlocuteurs externes.

Le responsable - coordonnateur services au domicile 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 la prestation adaptée, en tenant compte des risques spécifiques et des mesures nécessaires pour les éviter, établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et 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 s’assure régulièrement de la satisfaction du client et 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 la prestation auprès des intervenants et propose si nécessaire de la modifier pour l’adapter à l’évolution des besoins.

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.

Il échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risque et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il remonte les informations utiles à l’évaluation des risques professionnels et à la mise en place des mesures de prévention correspondantes, généralement auprès des responsables du document unique d’évaluation des risques professionnels (DUERP).

Le RCSAD met en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance et veiller à la non-maltraitance.

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

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 contrôle la correspondance de la prestation avec les attentes et besoins des personnes.

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 travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et collabore avec différents acteurs médico-sociaux.

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 niveau d'autonomie et de responsabilité du responsable-coordonnateur services au domicile varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques. 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 d'action sociale - CCAS).

Le RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (les ressources humaines, le service paie, le service client, la comptabilité, le service informatique...) et des partenaires externes. Il est fréquemment sollicité et dispose d'une grande capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

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.

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification :

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile.

Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée.

Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation.

Organiser et coordonner la prestation de services au domicile.

2. 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.

3. Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires.

Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile.

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile.

Secteurs d'activités et types d'emploi accessibles par le détenteur du titre :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Secteur des services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap) public, privé lucratif, privé non lucratif.
- 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.
- Responsable coordinateur.
- Coordinateur de secteur.
- Encadrant de proximité.
- Coach d'équipe.

Codes ROME :

K1201 Action sociale

K1403 Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

Réglementation de l'activité :

Sans objet

Autorité responsable de la certification :

Ministère chargé de l'emploi.

Bases légales et réglementaires :

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants ;

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.