

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 12044**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

Responsable de secteur services à la personne

Nouvel intitulé : Responsable de secteur services à la personne

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Cher

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Président de la CCI du Cher

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

330p Spécialités plurivalentes des services aux personnes (organisation, conception)

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le métier de Responsable de Secteur Services à la Personne se décline principalement selon les activités suivantes :

- Assurer un rôle de manager de proximité : être présent et accompagner pour favoriser le sentiment de reconnaissance, créer du collectif à travers des réunions d'échanges pour développer le sentiment d'appartenance à la structure et contribuer ainsi à réduire le turn-over et l'absentéisme, évaluer l'adéquation de l'intervenant au poste ...
- Renforcer la dimension "relation client" de la fonction pour veiller à la qualité de service rendu : effectuer les visites d'évaluation des besoins, un suivi régulier, assurer le lien entre l'entreprise et le client (présentation de l'intervenant, gestion des réclamations...),
- Répondre aux enjeux de qualité et à l'évolution des prestations : croissance des interventions 7 jours sur 7 qui complexifient la gestion des plannings, exigence de réactivités, gestion des imprévus, remplacements dans l'urgence et dans le respect de la législation du travail, gestion de la charge de travail des intervenants en tenant compte de leurs compétences, formation, expérience, capacités physiques, mobilité géographique et souhaits ...,
- Être attentif aux conditions de travail des intervenants et inscrire la structure dans une démarche de prévention des risques professionnels (physiques comme psychiques),
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité.

3 blocs de capacités sont attestées:

BLOC 1 : appelé coeur de métier :

- 1) "organiser et promouvoir les activités de la structure"
- 2) "prendre en compte les demandes et les besoins de la personne bénéficiaire"
- 3) "mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux".

BLOC 2: Animation et coordination d'une équipe:

- 1) "assurer la gestion et l'animation d'une équipe"
- 2) "mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux"

BLOC 3 : suivi et contrôle qualité:

- 1) "Evaluer, développer, assurer le suivi et la qualité des prestations et des services"

Cinq compétences sont abordées et évaluées dans les 3 blocs de capacités:

- compétence 1: "organiser et promouvoir les activités de la structure"
- compétence 2: "prendre en compte les demandes et les besoins de la personne bénéficiaire"
- compétence 3: "assurer la gestion et l'animation opérationnelle d'une équipe"
- compétence 4: "mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux"
- compétence 5: "évaluer, développer et assurer le suivi et la qualité de la prestation et des services".

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

le responsable de secteur services à la personne exerce son métier dans différents secteurs d'activités, dans différentes structures publiques ou publiques telles que:

- les mutuelles, groupes d'assurances pour des services aux personnes,
- les structures de services à domicile sociaux , sociaux éducatifs,
- les services médico-sociaux pour l'aide aux enfants, aux personnes âgées, aux personnes hospitalisées, aux personnes handicapées,
- les structures mettant en oeuvre des activités de services, des prestations à la personne comme les collectivités territoriales, les associations, des entreprises privées d'aide et de services.

les emplois peuvent varier en fonction des structures.

les emplois identifiés peuvent être:

- Conseiller dans les organismes de prise en charge (assurances, mutuelles,...)
- Responsable de secteur au service d'aide à domicile,
- Coordonnateur d'activités sociales et d'aide à la personne,
- Coordonnateur de services médicaux-sociaux et d'accueil.

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

K1201 : Action sociale

K1403 : Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

**Modalités d'accès à cette certification****Descriptif des composantes de la certification :**

La certification se déroule sur 4 mois et demi. Elle se décompose en 2 temps:

- 1) temps en centre de formation,
- 2) temps en entreprise.

Les évaluations en centre de formation portent sur les 3 blocs de capacités sous forme de contrôle continu. Les compétences doivent toutes être acquises. Un bloc est capitalisé lorsque le candidat obtient la moyenne soit 10/20 pour l'ensemble des évaluations. Elles représentent 40% de la certification.

L'évaluation en entreprise portent sur des comportements et des compétences mobilisées sur le terrain. Elles sont évaluées par le tuteur en entreprise. Elles représentent 20% de la certification.

Enfin, le candidat présente un rapport professionnel dans lequel il doit décrire des activités professionnelles réalisées en entreprise et les présenter oralement devant un jury de soutenance. Cette partie représente 40% de la certification.

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUINON		COMPOSITION DES JURYS	
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		3 personnes dont : 1 Président de Jury (Directeur du Département Enseignement-Formation) 1 membre qualifié (Représentant des Employeurs) 1 membre qualifié (Représentant des Salariés)
En contrat de professionnalisation	X		3 personnes dont : 1 Président de Jury (Directeur du Département Enseignement-Formation) 1 membre qualifié (Représentant des Employeurs) 1 membre qualifié (Représentant des Salariés)
Par candidature individuelle	X		3 personnes dont : 1 Président de Jury (Directeur du Département Enseignement-Formation) 1 membre qualifié (Représentant des Employeurs) 1 membre qualifié (Représentant des Salariés)
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X		3 personnes dont : 1 Président de Jury (Directeur du Département Enseignement-Formation) 1 membre qualifié (Représentant des Employeurs) 1 membre qualifié (Représentant des Salariés)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS****ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 30 mars 2010 publié au Journal Officiel du 10 avril 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Responsable de secteur services à la personne" avec effet au 10 avril 2010, jusqu'au 10 avril 2013.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :****Références autres :**

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Responsable de secteur services à la personne" avec effet au 10 avril 2013, jusqu'au 30 janvier 2017.

**Pour plus d'informations****Statistiques :**

sources DARES, chiffres publiés en mars 2009:

**Autres sources d'information :**

DARES

OBSERVATOIRE DE LA REGION CENTRE

**Lieu(x) de certification :**

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Cher : Centre - Cher ( 18) [BOURGES]

Chambre de Commerce et d'Industrie du CHER

Route d'ISSOUDUN

BP 54

18001 BOURGES CEDEX

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

CAMPUS - INSTITUTS

25 rue Louis Mallet

BP 54

18001 BOURGES CEDEX

**Historique de la certification :**

**Certification suivante :** Responsable de secteur services à la personne