

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 25574**

Intitulé

Responsable de secteur services à la personne

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Institut régional des services à la personne	Directeur

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

Premier niveau d'encadrement dans les services à la personne, le responsable de secteur se définit comme l'interface des intervenants à domicile, des usagers et du responsable d'agence. Il assure la :

- Promotion des activités de prestation de service de la structure,
- Réalisation de prestations en réponse aux besoins de la personne usager/client bénéficiaire,
- Gestion et animation d'équipe,
- Communication et coordination avec les acteurs territoriaux,
- Evaluation, développement et suivi et la qualité de la prestation.

Le (la) titulaire est capable de :

- Proposer une offre de prestation conforme aux besoins des différents publics bénéficiaires, analyser son « panier de services »,
- Identifier les enjeux attachés au cadre juridiques des structures services à la personne (SAP) et services à domicile (SAD), en lien avec les évolutions juridiques et économiques de son champ d'intervention,
- Concevoir les conditions d'accueil d'un client/usager, à même de faire émerger les besoins et demandes du client,
- Evaluer les besoins d'un client/usager bénéficiaire à son domicile, puis de proposer et mettre en œuvre les réponses adéquates sous la forme d'un « plan d'intervention »/« contrat de prestation » chiffré,
- Mettre en œuvre une prestation planifiée conforme au contrat/plan d'intervention, respectueux du cadre réglementaire et déontologique interne,
- Identifier les outils pour contrôler et évaluer le respect des droits du client/usager en cours de prestation,
- Mettre en œuvre une politique de gestion de ressources, telle que définie par le projet d'établissement et/ ou service,
- Maîtriser et mettre en œuvre la réglementation du droit du travail et des conventions collectives,
- Identifier et mobiliser les outils pertinents de management et d'animation d'équipe (entretien professionnel/ annuel, conduite de réunion, gestion de conflits),
- Organiser et mettre en œuvre des coopérations dans une dynamique de territoire,
- Mobiliser les outils de communication externe nécessaires à la construction et mobilisation d'un réseau partenarial,
- Mettre en œuvre les procédures qualité mobilisables dans l'environnement présent,
- Identifier et mobiliser les outils techniques pertinents pour garantir le niveau de qualité tel que défini par l'environnement réglementaire et interne,
- Mettre en œuvre des actions préventives ou correctives selon les dysfonctionnements et/ou écarts repérés.

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

Secteur public ou associatif : sanitaire et social, organismes sociaux, organismes aide à domicile (ex : centre communal d'action sociale, service de protection de la jeunesse, etc.)

Secteur marchand : prestataires de services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap).

Responsable de secteur en services à la personne + emplois proches :

Action sociale :

- Conseiller / Conseillère en économie sociale et familiale
- Conseiller / Conseillère technique de service social
- Conseiller / Conseillère technique en action sociale
- Conseiller social / Conseillère sociale
- Coordonnateur / Coordonnatrice de service d'action sociale
- Coordonnateur / Coordonnatrice de service social
- Délégué social / Déléguée sociale
- Intervenante / Intervenante d'action sociale
- Responsable de circonscription d'action sociale
- Responsable de circonscription d'intervention sanitaire et sociale

Management de structure de santé, sociale et pénitentiaire :

- Chef de service socioéducatif
- Responsable d'association à caractère social
- Responsable d'association caritative

- Responsable de pôle ou d'unité d'action sociale
- Responsable de résidence pour personnes âgées
- Responsable de secteur d'aide à domicile
- Responsable de service d'aide à domicile
- Responsable de structure d'accueil social
- Responsable d'établissement de santé
- Responsable d'établissement médico-éducatif
- Responsable d'établissement médico-professionnel
- Responsable d'établissement médico-psychologique
- Responsable d'un service communal d'action sociale
- Responsable d'un service d'information et de coordination gérontologique
- Responsable d'une unité de vie

Responsable d'unité de services à la personne

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 totale est délivrée si et seulement si :

- Le stagiaire valide chacun des 5 blocs de compétences,
- Le stagiaire valide l'ensemble des travaux en lien avec la période en entreprise.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 25574 - Promotion des activités de prestations de service de la structure</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Proposer une offre de prestation conforme aux besoins des différents publics bénéficiaires, d'analyser son « panier de services », -Identifier les enjeux attachés au cadre juridiques des structures SAP/SAD, en lien avec les évolutions juridiques et économiques de son champ d'intervention <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Epreuve composée d'un exposé collectif oral, à partir d'une étude de cas délivrée en amont, d'une durée de 30 mn, relative aux problématiques d'un public visé (besoins, demandes), dans un cadre réglementaires, économique et concurrentiel</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 25574 - Réalisation de prestations en réponse aux besoins de la personne usager/client</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Concevoir les conditions d'accueil d'un client/usager, à même de faire émerger les besoins et demandes du client, -Evaluer les besoins d'un client/usager bénéficiaire à son domicile puis de proposer et mettre en œuvre les réponses adéquates sous la forme d'un « plan d'intervention »/ contrat de prestation chiffré, -Mettre en œuvre une prestation planifiée conforme au contrat/plan d'intervention, respectueux du cadre réglementaire et déontologique interne, -Identifier les outils pour contrôler et évaluer le respect des droits du client/usager en cours de prestation. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Epreuve individuelle de 3h, reposant sur une mise en situation professionnelle, à partir de laquelle le candidat devra poser un diagnostic relatif aux besoins du client et définir un plan d'intervention ou contrat de prestation.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 25574 - Gestion et animation d'équipe	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mettre en œuvre une politique de gestion de ressources, telle que définie par le projet d'établissement et/ ou service, -Maitriser et mettre en œuvre la réglementation du droit du travail et des conventions collectives, -Identifier et mobiliser les outils pertinents de management et d'animation d'équipe (entretien professionnel/ annuel, conduite de réunion, gestion de conflits). <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Epreuve écrite individuelle sur table de 2h, reposant sur la résolution de cas pratiques à caractère juridique.</p> <p>Epreuve orale individuelle, reposant sur une mise en situation professionnelle à caractère managérial d'une durée de 30 mn (15 mn de préparation + 15 mn d'argumentation).</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 25574 - Communication et coordination avec les acteurs territoriaux	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Organiser et mettre en œuvre des coopérations dans une dynamique de territoire, -Mobiliser les outils de communication externe nécessaires à la construction et mobilisation d'un réseau partenarial. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Epreuve reposant sur la remise d'un dossier écrit individuel, de 15 à 30 pages, présentant et synthétisant la mise en œuvre d'une démarche de gestion de projet, réalisée en entreprise, à finalité partenariale</p>
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 25574 - Évaluation, développement et suivi de la qualité de la prestation	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mettre en œuvre les procédures qualité mobilisables dans l'environnement présenté, -Identifier et mobiliser les outils techniques pertinents pour garantir le niveau de qualité tel que défini par l'environnement réglementaire et interne, -Mettre en œuvre des actions préventives ou correctives selon les dysfonctionnements et/ou écarts repérés. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Epreuve orale, constituée d'un exposé individuel de 30 mn à partir d'une mise en situation professionnelle, tirée au sort 30 mn auparavant, relative aux dispositifs qualité et leurs outils</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	<p>Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66%</p> <p>Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50% / 50%</p> <p>1 président de jury (représentant du certificateur)</p> <p>1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentant des employeurs)</p> <p>1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentants des salariés)</p>

Après un parcours de formation continue	X	Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50% / 50% 1 président de jury (représentant du certificateur) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentant des employeurs) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification(représentants des salariés)
En contrat de professionnalisation	X	Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50% / 50% 1 président de jury (représentant du certificateur) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentant des employeurs) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification(représentants des salariés)
Par candidature individuelle	X	Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50% / 50% 1 président de jury (représentant du certificateur) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentant des employeurs) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification(représentants des salariés)
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X	Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification : 66% Répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 50% / 50% 1 président de jury (représentant du certificateur) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification (représentant des employeurs) 1 membre qualifié extérieur à l'autorité délivrant la certification(représentants 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. Organisme certificateur : Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) du Cher

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 11 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2018 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 du 30 janvier 2017, jusqu'au 21 juillet 2021.

Arrêté du 25 février 2016 publié au Journal Officiel du 17 mars 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur : Institut régional des services à la personne (IRSAP)

Arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 9 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur : Chambre de commerce et d'industrie territoriale (CCIT) d'Elbeuf - Institut

consulaire de formation (ICF).

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. Organisme certificateur : Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Cher

Pour plus d'informations

Statistiques :

130 à 150 certifiés par an.

Autres sources d'information :

contact@irsap.fr

IRSAP

Antee Formation

ASKORIA

Avi Conseil

ECOLEMS

IP2S

IRTS Aquitaine

Groupe ISF

MFR Languedoc Roussillon PACA

MFR Beynac Cussac

Pôle Formation Santé

Lieu(x) de certification :

Institut régional des services à la personne : Centre - Indre-et-Loire (37) [Antee Formation, 40 rue des martyrs, 37300 Joué Les Tours]

Institut régional des services à la personne : Bretagne - Ille-et-Vilaine (35) [ASKORIA, 2 avenue du bois Labbé, CS 44238, 35042 Rennes]

Institut régional des services à la personne : Guadeloupe - Guadeloupe (971) [Avi Conseil, route de Vercinot, 97170 Le Gosier]

Institut régional des services à la personne : Île-de-France - Paris (75) [CF SAP, 31 boulevard de la tour Maubourg, 75004 Paris]

Institut régional des services à la personne : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Hérault (34) [ECOLEMS, 635 avenue Robert Malthus, 34470 Perols]

Institut régional des services à la personne : Pays de la Loire - Loire-Atlantique (44) [IP2S, 65 allée Mauregard, 44850 Ligne]

Institut régional des services à la personne : Aquitaine Limousin Poitou-Charentes - Gironde (33) [IRTS Aquitaine, 9 avenue François Rabelais, 33401 Talence]

Institut régional des services à la personne : Normandie - Orne (61) [Groupe ISF, zone universitaire Montfoulon, 61250 Damigny]

Institut régional des services à la personne : Provence-Alpes-Côte d'Azur - Bouches-du-Rhône (13) [MFR Languedoc, Roussillon, PACA, sis 3 rue Yvan Audouard, 13200 Arles]

Institut régional des services à la personne : Aquitaine Limousin Poitou-Charentes - Haute-Vienne (87) [MFR Beynac, Cussac, 14 route de Saint Mathieu, 87150 Cussac]

Institut régional des services à la personne : Île-de-France - Paris (75) [Entreprenariat conseil, 22 boulevard Edgar Quinet, 75014 Paris]

Institut régional des services à la personne : Pays de la Loire - Sarthe (72) [ASAP, 16 rue Edgar Brandt, 72005 Le Mans]

Institut régional des services à la personne : Auvergne Rhône-Alpes - Rhône (69) [Pôle Formation Santé, 16 rue Berjon, site greenopolis, 69009 Lyon]

Institut Régional des Services A la Personne (IRSAP)

Plaine Saint Gilles

72610 Saint Paterne

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

-Antee Formation, 40 rue des martyrs, 37300 Joué les Tours

-ASAP, 16 rue Edgar Brandt, 72005 Le Mans

-ASKORIA :

*2 avenue du bois Labbé, CS 44238, 35042 Rennes cedex

*7 rue des montagnes, BP 70833, 56108 Lorient cedex

*12 rue du vau meno, CS 30507, 22005 Saint Briec cedex 1

-Avi Conseil, route de vercinot, 97190 Le Gosier

-CF SAP, 12 rue Jean Jaures, 92800 Puteaux

-ECOLEMS, 635 avenue Robert Malthus, 34470 Perols

-Entreprenariat conseil, 22 boulevard Edgar Quinet, 75014 Paris

-IP2S, 65 allée Mauregard, 44850 Ligne

-IRTS Aquitaine, 9 avenue François Rabelais, 33401 Talence

-Groupe ISF :

*plaine Saint Gilles, 72610 Saint Paterne

*4 rue Hector Berlioz, 72000 Le Mans

*100 avenue Stallingrad, 94800 Villejuif

-MFR Languedoc, Roussillon, PACA :

*MFR de Puylobier, 213 avenue Henri Froidfond, 13114 Puylobier

*MFR de Saint Hippolyte du Fort, route d'Ales, 30170 Saint Hippolyte du Fort

*MFR Midi Pyrénées, 823 avenue de la Fédarié, 81600 Brens-Gaillac

*MFR Bennac Cussac, 14 route de Saint Mathieu, 97150 Cussac

-Pôle Formation Santé, 16 rue Berjon, site greenopolis, 69009 Lyon

-ALAJI SAS - 6 rue de l'aviation - 54600 VILLERS - LES NANCY

Historique de la certification :

Certification précédente : Responsable de secteur services à la personne