



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable-coordonnateur services au domicile

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 1/54 |

SOMMAIRE

| | Pages |
|---|------------------------------------|
| Présentation de l'évolution du titre professionnel | 5 |
| Contexte de l'examen du titre professionnel..... | 5 |
| Liste des activités..... | 5 |
| Vue synoptique de l'emploi-type | 6 |
| Fiche emploi type..... | 7 |
| Fiche activité type N°1 | 11 |
| Fiche activité type N°2 | 11 |
| Fiche activité type N°3 | 11 |
| Fiche compétence professionnelle N°1 | Erreur ! Signet non défini. |
| Fiche compétence professionnelle N°2..... | Erreur ! Signet non défini. |
| Fiche compétence professionnelle N°3..... | 21 |
| Fiche compétence professionnelle N°4..... | 24 |
| Fiche compétence professionnelle N°5..... | 27 |
| Fiche compétence professionnelle N°6..... | 30 |
| Fiche compétence professionnelle N°7..... | Erreur ! Signet non défini. |
| Fiche compétence professionnelle N°8..... | 36 |
| Fiche compétence professionnelle N°9..... | 39 |
| Fiche compétence professionnelle N°10..... | 42 |
| Fiche des compétences transversales de l'emploi type..... | 45 |
| Glossaire technique (le cas échéant) | Erreur ! Signet non défini. |
| Glossaire du REAC..... | 51 |

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 3/54 |

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Contexte de l'examen du titre professionnel

Liste des activités

Ancien TP : Responsable-coordonnateur services au domicile

Activités :

- Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
- Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
- Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

Nouveau TP : xxx

Activités :

- xxx
- xxx
- xxx

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 5/54 |

Vue synoptique de l'emploi-type

| N° Fiche AT | Activités types | N° Fiche CP | Compétences professionnelles |
|-------------------|---|-------------------|---|
| 1 | Concevoir et organiser une prestation de services au domicile | 1 | Concevoir et proposer une prestation adaptée |
| | | 2 | Assurer la gestion administrative de la prestation |
| | | 3 | Coordonner la prestation de services au domicile |
| | | 4 | Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité |
| 2 | Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile | 5 | Recruter des intervenants |
| | | 6 | Planifier et contrôler l'activité des intervenants |
| | | 7 | Accompagner l'équipe des intervenants |
| | | 8 | Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants |
| 3 | Contribuer au développement de partenariats | 9 | Participer à la représentation interne et externe de la structure |
| | | 10 | Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile |

| | | | | | | |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 6/54 |

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable-coordonnateur services au domicile

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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, malades ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue ainsi qu'aux parents ayant un besoin de garde d'enfants. Il suit les interventions et veille à leur qualité.

Le RCSAD gère avec réactivité les 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. Il accompagne et soutient les intervenants sur les changements de pratique.

Le RCSAD représente la structure auprès de ces interlocuteurs externes. Il est amené à coopérer avec des partenaires dans le cadre de la coordination des interventions à domicile, le développement de l'offre de service et du partenariat sur son territoire d'activité.

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

Il intègre la prévention des risques professionnels dès la mise en œuvre des prestations et agit la qualité de vie au travail des intervenants à domicile.

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 professionnel (DUERP).

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 risques 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

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 7/54 |

document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Le RCSAD met en œuvre les moyens pour accompagner l'équipe sur le thème de la prévention des situations de maltraitance et s'assurer d'une démarche de bientraitance.

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.

Le RCSAD analyse ses propres pratiques professionnelles afin de faire face aux situations problématiques rencontrées lors de la réalisation de ses activités.

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 incarne les valeurs de la structure et communique une image positive de celle-ci.

Il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et collabore avec des acteurs du territoire, notamment des acteurs du secteur médico-social.

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 et de sa délégation de responsabilité de responsabilité. 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 ou inter communal d'action sociale (CCAS et CIAS)).

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, le service qualité, la direction, etc.) et des partenaires externes. Il est fréquemment sollicité et dispose d'une 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.

Secteurs d'activité et types d'emplois 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.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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 services au domicile
- Responsable coordinateur
- Responsable de coordination
- Coordinateur de secteur
- Encadrant de proximité
- Coach d'équipe

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 8/54 |

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
Concevoir et proposer une prestation adaptée
Assurer la gestion administrative de la prestation
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité
2. Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
Recruter des intervenants
Planifier l'activité des intervenants
Accompagner l'équipe des intervenants
Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants
3. 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

Compétences transversales de l'emploi

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Communiquer

Liste des activités types d'extension de spécialisation de l'emploi (le cas échéant)

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 5 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :
Code(s) NSF : 330p--Management de services sanitaires et sociaux

Fiche(s) Rome de rattachement

K1201 Action sociale
K1403 Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 9/54 |

FICHE ACTIVITE TYPE N°1

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Afin de concevoir un service de qualité correspondant à la demande, le responsable-coordonnateur services au domicile recueille les attentes du client et conçoit la prestation de services adaptées. Il organise les interventions et en assure la gestion administrative. Il en assure le suivi et veille à sa qualité.

Le RCSAD analyse avec le client la demande de services et identifie les possibilités d'aides financières. Il l'informe de l'offre de services de la structure. Il identifie les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs.

Le RCSAD conçoit une prestation adaptée en tenant compte des risques spécifiques et des mesures de prévention nécessaires et la propose au client. Il établit le devis et le présente au client ou à ses proches aidants le cas échéant. Il s'assure de la compréhension des engagements mutuels avant la contractualisation. Il vise à établir avec la personne les conditions d'un climat de confiance.

Lorsque la prestation demandée est en lien avec un plan d'aide individualisé prescrit par un financeur, le RCSAD propose une prestation répondant aux critères fixés par ce plan d'aide.

En fonction de la nature des prestations, il identifie les intervenants compétents et vérifie leur disponibilité. Il établit le planning des interventions conformément à la législation du travail et en fonction des compétences, des temps de trajet et des temps de pause des intervenants. Il rédige une fiche de mission conformément aux demandes, aux besoins et à l'environnement du client afin de permettre à l'intervenant d'assurer une intervention de qualité.

Le RCSAD informe le client, ou ses proches aidants le cas échéant, des modalités de mise en œuvre de la prestation. Après la première intervention et régulièrement pendant la durée du contrat, il s'assure 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 l'intervention auprès des intervenants. Si nécessaire, il propose de modifier la prestation pour l'adapter à l'évolution des demandes et des besoins identifiés.

Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la réglementation et des procédures en vigueur dans la structure. Il veille au respect des heures prévues au plan d'intervention à domicile ou devis et assiste la personne ou son entourage ou les proches aidants, le cas échéant, dans les démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

Il contribue à l'amélioration de la qualité du service par son suivi au quotidien. A partir de ses observations, il peut proposer des modifications de l'organisation du travail ou de nouvelles prestations.

Le RCSAD se réfère aux chartes et engagements qualité en vigueur dans la structure. Il s'informe régulièrement du niveau de satisfaction des clients et analyse les points d'insatisfaction pour y remédier. Il renseigne les outils de suivi de la qualité du service mis en place par la structure. Il fait remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et fait des propositions d'amélioration.

Le RCSAD analyse ses pratiques professionnelles afin de prévenir les risques notamment les risques psychosociaux liés au management de l'équipe d'intervenants à domicile.

Le RCSAD se sert couramment de logiciels de planification et d'autres applications numériques de gestion pour les structures assurant des services au domicile.

L'exercice de l'activité varie en fonction du contexte de la demande. Le RCSAD traite aussi bien des demandes concernant une prestation d'entretien à domicile que des demandes concernant des prestations d'aide pour une personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap ou la garde d'enfants à domicile. Il reçoit la personne et ses proches aidants ou se rend à domicile ou sur le lieu où est présente la personne lors de la première rencontre (établissement hospitalier, domicile de la personne ou d'un proche aidant). Il écoute la personne elle-même et ses proches, recueille les informations nécessaires et propose une prestation qui peut inclure un accompagnement individualisé comprenant des activités sociales et culturelles. Il coordonne la mise en place des prestations ou du plan d'aide en tenant compte des autres intervenants au domicile et les équipes pluri professionnelles intervenant pour la personne à son domicile.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 11/54 |

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie, dans le respect de la législation et de la confidentialité des échanges et des données. Son degré d'autonomie dépend du niveau de sa délégation de responsabilité et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité s'exerce dans les locaux de la structure. Elle implique des déplacements au domicile afin de vérifier les conditions de la faisabilité de la prestation prévue.

Le RCSAD communique, par écrit et oralement, avec divers interlocuteurs, internes ou externes à la structure, tels que le client lui-même, les proches aidants, les intervenants de la structure et les intervenants d'autres services, les organismes financeurs, les partenaires...

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Concevoir et proposer une prestation adaptée
Assurer la gestion administrative de la prestation
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Communiquer

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 12/54 |

FICHE ACTIVITE TYPE N°2

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable-coordonnateur services au domicile anime et coordonne l'équipe dans le but de mettre en place les interventions à domicile en assurant la qualité du service et en veillant à la santé des intervenants.

Le RCSAD contribue aux recrutements et sélectionne les candidatures correspondantes au profil recherché. Il reçoit les candidats, et conduit des entretiens pour identifier ceux ayant les compétences requises. Il émet un avis motivé concernant les suites de l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants, les sensibilise à la prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Il organise leur parcours d'intégration.

Le RCSAD établit les plannings horaires des intervenants en tenant compte de leurs compétences, de la législation du travail, de la réglementation en vigueur, des durées des déplacements et des temps de pause. Afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants, il équilibre les prestations à forte et faible charge physique ou mentale au cours d'une journée.

Il vérifie régulièrement auprès des clients que la prestation est effectuée dans le respect des termes du contrat. Afin d'assurer la continuité du service, il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues.

Afin de veiller à la qualité de vie au travail, pour prévenir les risques professionnels et accompagner les intervenants, le RCSAD est à leur écoute. Il échange régulièrement avec eux sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risques et intervient si nécessaire afin de prévenir ou de réguler les tensions ou conflits.

Le RCSAD participe à l'évaluation des risques professionnels et il fait remonter des informations et des propositions aux responsables en charge du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Lors des réunions d'équipe, il informe les intervenants des évolutions réglementaires, techniques ou juridiques et leur apporte les repères nécessaires sur l'organisation de l'activité.

Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD identifie les besoins en formation, informe les intervenants des actions de formation existantes, recueille leurs demandes et propose des actions de formation.

Garant du bon déroulement de la prestation, il contrôle la correspondance de celle-ci avec les attentes et besoins des personnes.

Il accompagne les intervenants sur les changements de pratiques. Il crée les conditions de responsabilisation et de fidélisation des intervenants en reconnaissant leurs compétences et en valorisant la qualité de leurs interventions.

Le RCSAD se sert couramment de logiciels de planification et d'autres applications numériques.

Le contexte d'exercice de l'activité dépend des mouvements du personnel et des aléas en lien avec les prestations de services au domicile. Le RCSAD est réactif quand une situation se dégrade afin de prévenir des risques pour le client et pour l'intervenant.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie dans le respect de la législation et de la confidentialité des échanges et des données. Son degré d'autonomie dépend du niveau de de sa responsabilité et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité s'exerce dans les locaux de la structure.

Le RCSAD travaille en collaboration avec les services des ressources humaines et sa hiérarchie lors des recrutements et de l'élaboration du plan de formation. Il communique par écrit et oralement.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 13/54 |

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Recruter des intervenants
Planifier et contrôler l'activité des intervenants
Accompagner l'équipe des intervenants
Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Communiquer

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 14/54 |

FICHE ACTIVITE TYPE N°3

Contribuer au développement de partenariats

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le RCSAD représente la structure et participe à des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques. Il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et collabore avec différents acteurs médico-sociaux.

Le RCSAD contribue à la valorisation de l'image de la structure auprès de ses partenaires externes et internes. ainsi qu'auprès de la personne, de son entourage familial et social et des intervenants de son équipe. Il respecte ses valeurs, les présente l'offre de services et souligne l'attractivité de l'offre de services. Il met en œuvre les directives de la structure et les explique aux intervenants.

Afin de contribuer au développement de la structure, le RCSAD assure une veille sur l'évolution du secteur des services réalisés au domicile des personnes. Il coopère à l'identification de nouveaux clients, de nouveaux besoins de services non traités jusqu'alors et au développement de nouvelles prestations dans l'offre de services de la structure.

Il participe à la conception des supports de communication et à leur diffusion.

Afin de coordonner les interventions au domicile, il coopère avec les différents interlocuteurs et prescripteurs. Dans le territoire d'implantation de la structure, il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et participe au développement de nouveaux partenariats.

Afin d'assurer une coordination optimale dans l'intérêt du bien-être des personnes, Il est l'interface entre les différents partenaires, les intervenants, les personnes et leurs proches aidants, le cas échéant.

Le RCSAD exerce cette activité sous la responsabilité de sa hiérarchie. Son degré d'autonomie et le rôle qu'il peut jouer en externe dépend du niveau de sa délégation de responsabilité et varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure.

L'activité peut impliquer des déplacements et des horaires en dehors des horaires habituels de travail.

Le RCSAD communique régulièrement avec les intervenants, les clients, les aidants et les services internes à la structure. En externe, le RCSAD s'insère dans un réseau professionnel sur le territoire d'implantation de la structure. Il peut avoir des interlocuteurs multiples en fonction des projets et des événements professionnels avec lesquels il communique par écrit et oralement.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Participer à la représentation interne et externe de la structure
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre
Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Respecter des règles et des procédures
Communiquer

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 15/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°1

Concevoir et proposer une prestation adaptée

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de proposer une prestation de services adaptée, recueillir les attentes du client, s'assurer de sa bonne compréhension. Analyser la demande avec le client et identifier les besoins de services.

Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile et les conditions matérielles de la prestation. Renseigner sur l'offre de la structure, sur les modalités de paiement et d'éventuelles aides financières. Tenir compte des risques professionnels et des mesures de prévention à prévoir pour la mise en œuvre de la prestation.

Concevoir une prestation adaptée à la demande de services, la formaliser, la proposer au client. Le cas échéant, orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins.

Dans le cadre d'une demande de services d'aide et d'accompagnement au domicile, écouter la personne ou le cas échéant ses proches aidants ou son tuteur. Recueillir auprès de la personne ou de son entourage les informations nécessaires à la mise en œuvre de l'intervention.

Proposer un accompagnement individualisé, comprenant si besoin des activités sociales et culturelles dans le respect des capacités de la personne, de ses habitudes de vie et dans son environnement.

Accueillir toute personne sans discrimination. Dans le cadre d'une demande d'accompagnement d'une personne en situation de handicap, s'assurer de l'accessibilité des lieux d'accueil et des moyens de communication.

Dans le cas d'une prestation de garde d'enfant à domicile, prendre en compte les demandes, les attentes et les habitudes familiales du parent. Définir avec le parent l'organisation de l'intervention en fonction du nombre d'enfants, de leurs besoins spécifiques et des habitudes familiales.

Adapter sa communication à chaque interlocuteur et respecter le rythme de chacun.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure, à distance ou en présence des clients, des personnes ayant besoin d'une aide au maintien de leur autonomie ou des leurs proches aidants. Elle s'exerce le plus souvent au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite. Elle peut s'exercer sur un autre lieu d'hébergement, type établissement hospitalier, domicile de proche-aidants.

Critères de performance

Les informations communiquées sont fiables et adaptées au destinataire

Les besoins de services sont identifiés

La proposition de prestation correspond à la demande de services de la personne

Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés

L'accessibilité dans l'espace et les moyens de communication sont facilités pour tous

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone

Accueillir la personne dans les locaux de la structure ou la rencontrer à son domicile

Prendre en compte l'accessibilité des lieux

Présenter les missions, l'offre de services et l'organisation de la structure

Présenter le cadre des fonctions du RCSAD

Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation

Questionner la personne ou son entourage sur ses attentes

Questionner la personne ou son entourage sur l'environnement et l'accessibilité en lien avec les demandes

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 16/54 |

d'accompagnement social et culturel

Analyser la demande en prenant en compte le contexte d'intervention familial, social, économique, de l'état de santé, du niveau de dépendance, des besoins spécifiques et de l'accessibilité environnementale

Analyser la demande en prenant en compte les risques professionnels pour l'intervenant et les mesures permettant de les éviter

Identifier les situations qui imposent une réévaluation en cours d'intervention

Prendre en compte les demandes et les habitudes de vie de la personne

Conseiller sur les offres de prestations en service prestataire et en service mandataire

Informar la personne sur les dispositifs de financement et les services adaptés à sa situation

Proposer le service adapté à la demande de chaque personne

Présenter les limites de la prestation et des interventions

Décliner une demande ne correspondant pas à l'offre de services de la structure

Orienter le client vers un service mieux adapté à sa demande

Informar la personne de ses droits et devoirs selon que la prestation est réalisée en prestataire ou en mandataire

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

Veiller à la mise en œuvre du plan d'intervention à domicile en coopération avec les équipes pluri professionnelles intervenant au domicile de la personne

Prendre du recul face aux situations complexes

Diffuser des informations à la personne sur les écogestes

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

S'assurer de la compréhension de la personne

Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges

Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux

S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace

Utiliser des supports et des outils facilitant la communication

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle

Maîtriser l'expression écrite et orale

Respecter les procédures internes

Rendre compte et argumenter

Se préserver et gérer son implication personnelle

Identifier ses propres limites de compétences techniques

S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations

Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter

S'assurer de l'accessibilité aux informations par les moyens de communication adaptés à la situation de la personne (par exemple document facile à lire et à comprendre)

Faire preuve de réactivité

Savoir-faire relationnels

Être à l'écoute des clients et de leur famille

Etre attentif tout au long des entretiens

Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens

Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance

Favoriser les échanges par une attitude bienveillante

Adopter une attitude empathique

Respecter le choix de la personne

Respecter le rythme de chaque personne

Respecter le cadre de référence de la personne

Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle

Identifier ses propres limites de compétences relationnelles

Adopter et maintenir une juste distance professionnelle

Savoirs

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 17/54 |

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne

Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile

Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne

Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition

Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)

Connaissances des phénomènes complexes liés aux situations de maltraitance.

Connaissance de la convention internationale relatives aux droits des personnes handicapées

Connaissance de la convention internationale des droits de l'enfant (CIDE)

Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Connaissance de la maison départementale du handicap (MDPH)

Connaissance de la définition du projet individualisé d'aide et d'accompagnement de la personne à domicile

Connaissance des notions d'accessibilité universelle, de compensation, d'inclusion, d'égalité des droits et des chances

Connaissance des plans nationaux portés par les pouvoirs publics (sur les sujets tels que handicap, santé, lutte contre les discriminations...)

Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs en charge des publics vulnérables

Connaissance des services de l'état et des collectivités territoriales du territoire intervenant sur le périmètre des services à la personne

Connaissance de la diversité des publics aidés

Connaissance du projet individualisé d'aide et d'accompagnement et du rôle du RCSAD

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile

Connaissance des limites de l'intervention à domicile

Connaissance des acteurs à destination des aidants

Connaissance des dispositifs d'accompagnement à domicile des personnes âgées dépendantes

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation

Connaissance des dispositifs de financement pour l'aide et l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles

Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne

Connaissance de la notion de compensation des conséquences du handicap (PCH)

Connaissance de la notion d'accessibilité universelle

Connaissance de la notion de société inclusive

Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance

Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie

Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement

Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels

Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe

Connaissance du rôle et des limites des intervenants à domicile

Connaissance des risques professionnels dont les TMS, les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre

Connaissance des écogestes

Connaissance de l'offre de services de la structure

Connaissance des droits et obligations des usagers

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

Connaissance des différents acteurs du secteur médical, paramédical, médico-social, travail social

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux

Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)

Connaissance d'une méthodologie de démarche d'analyse

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 18/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°2

Assurer la gestion administrative de la prestation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En tenant compte de la proposition de services proposée au client, identifier les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation de services.

Informers le client, ses proches aidants ou son tuteur, le cas échéant, des démarches administratives nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs et l'orienter vers des interlocuteurs compétents.

Informers le client, ses proches aidants ou son tuteur des engagements contractuels et s'assurer de sa compréhension avant contractualisation. Présenter le règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité. Contractualiser la prestation de services entre la structure et le client. Etablir les devis.

Etablir la fiche d'intervention détaillée permettant la mise en œuvre de la mission par l'intervenant.

Respecter la confidentialité des échanges et des informations recueillies.

Effectuer les différentes opérations de gestion administrative en lien avec la prestation dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Communiquer par écrit et oralement avec le client ou ses proches aidants ou son tuteur et les différents services internes et externes afin de transmettre les informations nécessaires.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure, à distance et au domicile des personnes, à l'aide du système d'information et des applicatifs de la structure.

Critères de performance

Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées

Les démarches administratives engagées sont adaptées à la nature de la prestation

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement

La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure

Les écrits sont structurés et correctement rédigés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Proposer à la personne un contrat correspondant à sa demande

Etablir un devis

Prendre en compte les demandes et attentes de la personne et de ses proche aidant

Identifier les formalités administratives nécessaires

Constituer le dossier administratif de la personne selon les modalités de la structure

Réaliser la gestion administrative des contrats des clients

Mettre à jour les dossiers clients régulièrement

Inciter la personne à solliciter une aide financière en fonction de sa situation

Aider si nécessaire la personne dans les démarches administratives liées aux dispositifs de financement dans le cadre du maintien à domicile, de l'accompagnement de personnes en situation de handicap et de la garde d'enfant à domicile

Contribuer à l'information de la personne sur ses droits

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Rédiger une fiche d'intervention conforme aux demandes et attentes du client

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 19/54 |

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 S'assurer de la compréhension de la personne
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Rendre compte et argumenter
 Respecter les procédures internes
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Identifier ses propres limites de compétences techniques
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations des personnes
 Respecter des délais
 Faire preuve de rigueur administrative
 Organiser ses déplacements afin de réduire leurs impacts écologiques

Savoir-faire relationnels

Respecter les demandes et habitudes de la personne
 Respecter le cadre de référence des personnes
 Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
 Connaissance de la diversité des publics aidés
 Connaissance dans les secteurs de l'enfance et de l'adulte des réseaux handicap d'un territoire, des représentants des personnes handicapées et des principaux acteurs en charge des publics vulnérables
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne
 Connaissance du projet individualisé d'aide et d'accompagnement à domicile et du rôle du RCSAD
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des différents services publics intervenant dans la mise en place des plans d'aide
 Connaissance des procédures et des moyens associés de la structure pour la mise en place d'une nouvelle prestation
 Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes
 Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants
 Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
 Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
 Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
 Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
 Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 20/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°3

Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Organiser la prestation en prenant en compte l'environnement social de la personne et la coordonner avec l'ensemble des partenaires qui interviennent auprès d'elle.

En fonction de la nature de la prestation contractualisée, identifier les intervenants compétents et vérifier leur disponibilité.

Planifier la prestation dans le respect de la législation du travail, et de ce qui a été contractualisé avec le client. Affecter les intervenants ayant les compétences requises.

Prendre en compte les lieux d'intervention, les temps de trajet et les temps de pause, le matériel présent au domicile du client, la pénibilité et la fréquence des tâches.

Pour les prestations d'accompagnement social ou culturel tenir compte de l'accessibilité des lieux et de l'environnement.

Informers le client des modalités de mise en œuvre de la prestation.

Dans le cadre du maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, ou en situation de handicap, définir et mettre en place les horaires et le rythme de la prestation d'accompagnement individualisé. Tenir compte du rythme de la personne, de ses capacités, de son degré d'autonomie et de l'accessibilité de son environnement. Respecter l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières.

Coordonner l'organisation de la prestation avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, etc.).

Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance. Mettre en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure, au téléphone et au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite, à l'aide du système d'information et des applicatifs de la structure.

Critères de performance

Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice
Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence

Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe

Les risques professionnels sont identifiés

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Rencontrer la personne à son domicile

Identifier les tâches à réaliser

Identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles et l'équipement en lien avec la prestation

Identifier les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne

Proposer si besoin des aménagements pour éviter les risques professionnels

Identifier les conditions d'accès au domicile et à son environnement

Evaluer les durées de réalisation des tâches et de la prestation

Déterminer les moyens humains et techniques nécessaires à la mise en place de la prestation

Attribuer un nombre d'intervenants adapté en fonction de la prestation

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 21/54 |

Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations
 Etablir le planning de la mise en œuvre de la prestation
 Prendre en compte dans l'organisation une éventuelle demande de répit des aidants
 Optimiser l'organisation des interventions pour limiter les déplacements des intervenants
 Informer la personne des heures et des jours d'intervention
 Présenter à la personne le ou les intervenants qui assureront l'ensemble des interventions
 Proposer des équipements respectant l'autonomie de la personne avec son accord et en fonction des risques professionnels identifiés
 Orienter si besoin la personne vers des partenaires en lien avec l'aménagement du de son domicile
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Prendre du recul face aux situations complexes
 Travailler en relation avec le service ressources humaines de sa structure
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 S'assurer de la compréhension de la personne
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Respecter les procédures internes
 Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
 Identifier ses propres limites de compétences techniques
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Organiser son travail selon les priorités
 Faire preuve de réactivité
 Gérer son temps

Savoir-faire relationnels

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Respecter les demandes et les habitudes de la personne dans la limite des fonctions des intervenants
 Respecter le choix de la personne
 Respecter le rythme de chaque personne
 Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
 Identifier ses propres limites de compétences relationnelles

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes
 Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)
 Connaissance de la diversité des publics aidés
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel
 Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 22/54 |

Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes
Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles
Connaissance des acteurs à destination des aidants
Connaissance des exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 23/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°4

Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Après les premières interventions, s'assurer que la prestation correspond aux demandes de la personne. Suivre la mise en œuvre de la prestation ainsi que les évolutions de l'environnement de la personne afin de préserver une prestation conforme à ses attentes. Coordonner ce suivi avec les autres professionnels à domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, etc..).

Réorienter si besoin vers un autre service apte à apporter un service plus adapté.

Si nécessaire, proposer la mise en place d'aides techniques ou d'éventuels aménagements de la prestation.

Recueillir les demandes de modification ou d'ajustement de la prestation à l'initiative de la personne, de son proche aidant ou de son tuteur le cas échéant, et apporter les solutions adéquates. Ajuster les interventions si besoin pour assurer un service de qualité.

Dans le cadre d'une prestation de services en vue du maintien ou de la restauration de l'autonomie et du lien social, ajuster la prestation d'accompagnement dans le respect de l'autonomie de la personne tout en compensant ses incapacités spécifiques et singulières. Proposer des modifications adaptées à l'évolution de la situation de la personne et de ses demandes et besoins.

Informé le client de tout changement concernant le planning et l'intervenant.

Afin de contribuer à la qualité du service rendu, s'informer du niveau de satisfaction et analyser les points d'insatisfaction pour tenter d'y remédier.

Renseigner les outils de suivi de la qualité de service suivant les modalités mises en place par la structure. Faire remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et faire des propositions d'amélioration.

Sensibiliser les intervenants aux enjeux de la qualité de service et prendre en compte leurs retours au sujet des conditions réelles de réalisation de la prestation.

Mettre en œuvre les conditions nécessaires favorisant la bientraitance. Veiller à l'adoption par les intervenants d'une attitude bienveillante auprès de chaque personne. Renseigner et suivre les indicateurs retenus pour la prévention de la maltraitance. Elaborer et mettre en œuvre des actions correctives relatives à la maltraitance.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce au quotidien, dans la structure et au domicile, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite, en collaboration avec la hiérarchie. Elle nécessite des contacts réguliers avec les clients, les proches aidants ou le tuteur le cas échéant, des échanges avec les équipes des intervenants et une coordination avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire si besoin.

Critères de performance

Les modalités de recueil de suivi de la prestation sont mises en œuvre

Les modifications de la prestation sont adaptées à l'évolution de la situation de la personne et à ses demandes

La satisfaction client est vérifiée régulièrement

Les interventions auprès des personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe

Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre

La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 24/54 |

Avant la première intervention, présenter le ou les futurs intervenants au client
 Recueillir les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation
 Collecter ces informations auprès des intervenants, de la personne et de ses proches aidants
 Réajuster l'intervention en cas de besoin
 Veiller au bon déroulement du plan d'intervention à domicile en coopération avec les équipes pluri professionnelles intervenant au domicile de la personne
 Communiquer l'évolution des besoins observés aux acteurs en charge du plan d'aide
 Coordonner la prestation et son suivi en lien avec les autres acteurs lien avec l'équipe médico-sociale, sociale, sanitaire et du secteur de la petite enfance et de l'animation socio-culturelle
 Adapter les changements de planning à la situation de la personne
 Assurer la continuité des interventions
 Informer le client de tous changements de plannings ou d'intervenants
 Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance
 Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation de la qualité d'une prestation ou des conditions de l'intervention
 Assurer des visites à domicile pour vérifier la qualité de l'intervention
 Coopérer avec les autres services
 Recueillir l'expression des personnes sur leur satisfaction liée aux prestations
 Prendre en compte les réclamations des clients et évaluer leur satisfaction
 Réorienter vers la personne ou le service apte à traiter la réclamation
 Si nécessaire, refuser une demande ou proposer une autre orientation
 Proposer des solutions d'amélioration de la qualité de la prestation de services
 Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème
 Sensibiliser l'équipe d'intervenants à l'enjeu de la qualité de l'intervention
 Contrôler la qualité des interventions à domicile
 Respecter des délais
 Respecter le système qualité mis en place par la structure
 Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
 Communiquer une image positive de l'entreprise
 Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 S'assurer de la compréhension de la personne
 Faciliter l'accueil les personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Respecter les procédures
 Rendre compte et argumenter
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Respecter les procédures internes
 Identifier ses propres limites de compétences techniques
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
 Faire preuve de réactivité face à des situations d'urgence et de pression
 Gérer son temps

Savoir-faire relationnels

Respecter le cadre de référence de la personne
 Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
 Respecter le choix de la personne
 Prendre en compte les demandes et attentes des personnes et de leur famille
 Respecter les habitudes de la personne
 Se montrer attentif tout au long des entretiens

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 25/54 |

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Mettre en œuvre les conditions d'une relation de confiance avec la personne et son entourage
Etre disponible aux sollicitations des différentes personnes

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
Connaissance de la définition du handicap donnée par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)
Connaissance de la diversité des publics aidés
Connaissance de la notion d'accessibilité universelle
Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie
Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement
Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance
Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe
Connaissance de l'offre de services de la structure
Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile
Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels
Connaissance des acteurs à destination des aidants
Connaissance des rôles du RCSAD et de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance
Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile
Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculosquelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
Connaissance du rôle et des missions de la Haute Autorité de Santé (HAS) en lien avec les recommandations pour les professionnels du sanitaire, du social et du médico-social
Connaissance du concept de qualité
Connaissance de la démarche qualité dans les services à la personne
Connaissance du cadre juridique des organismes agréés « qualité »
Connaissance des méthodes de traçabilité
Connaissance des organismes et normes qualité
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 26/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°5

Recruter des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les besoins en compétences permettant d'assurer l'ensemble de l'offre des prestations de la structure, et les faire remonter à sa hiérarchie. En collaboration avec les services de ressources humaines, contribuer à la formulation et la diffusion des offres d'emploi et assurer la sélection des candidats.

Sélectionner et analyser les candidatures correspondant au profil recherché. Recevoir les candidats, mener des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et pour s'assurer qu'ils connaissent les contraintes du métier d'aide à domicile.

Emettre un avis motivé concernant les suites de l'embauche suivant les modalités prévues par la structure.

Réaliser les formalités administratives liées au recrutement en collaboration avec les services des ressources humaines.

Accueillir les nouveaux intervenants, leur présenter la structure et les informer du règlement intérieur et des règles de fonctionnement de la structure. Créer les conditions de l'intégration des nouvelles recrues dans son environnement professionnel et vérifier leur intégration dans l'équipe d'intervenants. Mettre en œuvre le parcours d'intégration conformément aux procédures en vigueur dans la structure.

Afin de faciliter la prise de fonction, s'enquérir des éventuelles difficultés des nouvelles recrues et les accompagner au travers d'entretiens de régulation.

Sensibiliser les nouveaux intervenants aux risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire lors de situations complexes

Sensibiliser les nouveaux intervenants aux écogestes.

S'assurer que le salarié en situation de handicap peut accomplir ses missions. Adapter sa communication, en utilisant des documents accessibles au plus grand nombre. Veiller à l'accessibilité des lieux.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure sous la responsabilité de la hiérarchie, en collaboration avec le service des ressources humaines.

Critères de performance

Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis

Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste

Le parcours d'intégration individualisé est préparé

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies

Les procédures de recrutement de la structure sont respectées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Prévoir les besoins en recrutement

Identifie les étapes d'un processus de recrutement

Identifier les sources de recrutement adaptées notamment les réseaux sociaux

Rédiger une offre d'emploi

Définir une grille d'analyse de sélection des candidats

Assurer des entretiens individuels ou collectifs de recrutement

Choisir le candidat en fonction des besoins en compétences et émettre un avis objectif et motivé au regard des candidatures

Constituer un vivier de candidatures

Rédiger les documents en lien avec le recrutement

Informar les candidats des résultats de leur candidature

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 27/54 |

Identifier les formalités administratives nécessaires au recrutement
 Effectuer les formalités administratives et renseigner les documents administratifs liés au recrutement en relation avec les services de ressources humaines
 Remettre les documents d'accueil
 Présenter le cadre de sa fonction
 Informer sur les règles de fonctionnement de la structure
 Transmettre aux intervenants les informations utiles en matière de prévention des risques professionnels et la démarche de prévention en vigueur dans la structure
 Accompagner le nouvel intervenant lors de la signature du contrat.
 Appliquer les règles liées au droit du travail
 Appliquer et faire respecter le règlement intérieur et les procédures internes
 Assurer le suivi de l'activité de l'intervenant recruté durant la période d'essai
 Respecter les échéances réglementaires liées à la période d'essai
 Mettre en place le parcours d'intégration prévu par la structure et en assurer le suivi
 S'assurer de l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants
 Les sensibiliser à l'utilisation de produits écologiques, au tri des déchets, aux économies d'eaux
 Créer les conditions pour que le salarié en situation de handicap puisse exercer ses missions
 Recruter les stagiaires en formation professionnelle d'intervenants à domicile
 Adopter un positionnement professionnel
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Etre l'interface entre le salarié et le service des ressources humaines
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 S'assurer de la compréhension de la personne
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Identifier ses limites de compétences techniques
 Rendre compte et argumenter
 Maitriser l'expression écrite et orale
 Respecter les procédures de la structure
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
 Coopérer avec les différents services administratifs de la structure

Savoir-faire relationnels

Adopter une posture d'accompagnement
 Etre à l'écoute des demandes du candidat
 Etablir avec le candidat les conditions d'un climat de confiance
 Etre attentif tout au long des entretiens
 Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
 Favoriser les échanges par une attitude bienveillante
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 28/54 |

Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée
 Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des différents types de contrats de travail
 Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
 Connaissance des procédures et moyens associés pour la mise en place d'une nouvelle prestation
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
 Connaissance de la diversité culturelle et culturelle des candidats
 Connaissance des critères de sélection des candidatures
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
 Connaissance des modalités et des canaux de diffusion des offres d'emploi
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance des techniques de recrutement
 Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe
 Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement à la formation
 Connaissance des rôles des différents services en lien avec le recrutement des intervenants
 Connaissance des offres de formations des intervenants à domicile
 Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile
 Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle
 Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
 Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux
 Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
 Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD
 Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 29/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°6

Planifier et contrôler l'activité des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour planifier les activités, affecter les intervenants ayant les compétences requises adaptées à la spécificité de chaque prestation. Etablir les plannings horaires de chaque intervenant en tenant compte de leurs contraintes, du droit du travail, de la convention collective appliquée, des durées des déplacements et des temps de pause. Prendre en compte les règles de calcul et de détermination du temps de travail. Réaliser la planification en collaboration avec les intervenants, obtenir leur adhésion afin d'améliorer l'efficacité de la prestation.

Communiquer à chaque intervenant son planning dans le respect des procédures de la structure et lui donner toutes les informations nécessaires concernant les interventions. Suivre la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les services des ressources humaines.

Afin d'assurer la continuité du service, suivre les congés et les absences prévues. Organiser les remplacements imposés par les absences prévues et imprévues en coordination avec les autres intervenants auprès de la personne. Réajuster les plannings d'intervention en fonction de ces aléas et prévenir les salariés. Prévenir le client et les proches aidants de tout changement.

Afin de contrôler la correspondance de la prestation avec les demandes et besoins des personnes, évaluer les interventions à domicile dans le respect de la législation du travail. Vérifier régulièrement auprès des clients et des intervenants que la prestation est effectuée dans le respect des termes du contrat.

En cas de réclamations d'un client, organiser un entretien individuel pour analyser avec lui la situation. Proposer des actions correctives et assurer la régulation nécessaire.

S'assurer que les intervenants connaissent le règlement intérieur de la structure afin de permettre une efficacité optimale auprès des clients.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans la structure et au domicile des personnes à l'aide du système d'information et d'applicatifs de la structure.

Critères de performance

La planification des interventions prend en compte la modulation des temps de travail
La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service
Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente
Les actions correctives sont adaptées aux réclamations des clients

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Présenter le cadre de sa fonction

Manager une équipe d'intervenants à domicile

Etablir les plannings d'intervention de l'équipe

Utiliser les outils de planification des interventions et de suivi de réalisation des prestations

Contrôler la répartition des heures au regard de la modulation du temps de travail et faire les réajustements nécessaires en lien avec les ressources humaines

Mettre en œuvre des réajustements des plannings

Collecter des informations auprès des intervenants

Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile

Prendre en compte dans l'organisation des activités des intervenants à domicile la demande de répit des aidants si besoin

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 30/54 |

Prendre en compte les règles de calcul et de détermination du temps de travail en fonction de la convention collective appliquée

Transmettre à chaque intervenant les informations nécessaires à la conduite de la prestation

Transmettre les informations utiles relatives à la situation de la personne dans le respect du cadre réglementaire

Gérer la planification des interventions

Organiser la planification des congés payés

Assurer les remplacements des absences prévues et non prévues et des absences liées au service (réunion de services, visite médicale, etc.)

Organiser matériellement les remplacements

Informers les intervenants et les clients des changements de plannings

Assurer le suivi des emplois en mandataire

Identifier les risques liés aux caractéristiques de l'accompagnement

Contrôler et évaluer les interventions à domicile

Evaluer un intervenant à domicile

Rédiger les comptes rendus des visites de contrôle de l'activité des intervenants

Mener des entretiens de régulation si nécessaire

Respecter et faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur

Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail

Mener les entretiens annuels et les entretiens professionnels

Organiser avec l'équipe l'accompagnement des stagiaires en formation professionnelle

Suivre le tutorat des stagiaires de la formation professionnelle dans la structure

Maîtriser les outils bureautiques

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Respecter les procédures de la structure

Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail

Informers les intervenants des changements de plannings

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Travailler en relation avec les services de ressources humaines et la hiérarchie

Prendre en compte l'accessibilité des lieux

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

S'assurer de la compréhension de l'intervenant

Utiliser des supports et des outils facilitant la communication

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle

Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Rédiger les comptes rendus de réunions de travail

Maîtriser l'expression écrite et orale

Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées

Organiser son travail selon les priorités

Utiliser des techniques de gestion du temps

Faire preuve de réactivité

Savoir-faire relationnels

Adopter une attitude empathique

Respecter les règles de courtoisie

Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle

Savoir faire preuve d'autorité bienveillante et de sens de l'équité

Respecter le choix de chaque intervenant

Etre attentif tout au long de l'entretien

Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges

Savoirs

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 31/54 |

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des règles relatives au temps de travail spécifiques dans les services à la personne
 Connaissance des outils permettant la transmission de données de façon dématérialisée (télégestion)
 Connaissance des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée
 Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
 Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail
 Connaissance des différents types de contrats de travail
 Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés
 Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
 Connaissance des fondamentaux du management d'équipe
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle
 Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS) et les risques psychosociaux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
 Connaissance du rôle de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance
 Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings
 Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels de planification et de la télégestion
 Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
 Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
 Connaissance des outils informatiques
 Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 32/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°7

Accompagner l'équipe des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Adopter une attitude bienveillante d'écoute et de dialogue pour accompagner chaque intervenant. Les accompagner lors de la prise en charge de nouvelles interventions. Échanger régulièrement avec eux sur les situations rencontrées lors des interventions, sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les personnes. Communiquer à l'équipe les informations relatives à l'organisation de l'activité ainsi que les évolutions réglementaires, techniques ou juridiques pour les comprendre et les appliquer.

Repérer les situations problématiques, échanger sur les pratiques de travail, sur les problèmes rencontrés et susciter des suggestions de solution. Si nécessaire, intervenir auprès des clients afin de prévenir ou de réguler les situations de tensions ou de conflits. Si besoin, informer la hiérarchie des difficultés rencontrées et faire remonter des propositions d'amélioration.

Mettre en place les conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des personnes.

Mener les entretiens d'évaluation annuels afin d'évaluer les compétences professionnelles des intervenants, identifier les points forts et ceux perfectibles. Identifier leurs besoins en formation. Recueillir leurs demandes et les informer des actions de formation existantes. Transmettre aux services compétents les diverses demandes des intervenants. Proposer un plan de formation prévisionnel pour chaque intervenant afin d'assurer l'employabilité des intervenants.

Pour soutenir les équipes au quotidien, planifier et animer des réunions périodiques. Pour assurer la cohésion de l'équipe, favoriser une communication bienveillante entre les intervenants et dans le respect des règles de confidentialité.

Responsabiliser les intervenants en sollicitant le partage des informations nécessaires à leur remplacement et à l'amélioration des prestations. Créer et maintenir les conditions favorables au développement d'une dynamique collective. Valoriser l'image/marque employeur de la structure et donner du sens au travail.

Adapter son management aux situations et aux personnes.

Accompagner les intervenants aux changements de pratiques en lien avec l'utilisation de nouveaux outils numériques en usage dans la structure. Sensibiliser les intervenants aux écogestes.

Afin de motiver et fidéliser les intervenants, reconnaître et valoriser la qualité de leurs interventions auprès des clients et de la hiérarchie. Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présence des intervenants, dans la structure et si nécessaire au domicile des personnes, en collaboration avec le service des ressources humaines.

Critères de performance

Les situations à risques et des solutions possibles sont identifiées

Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre

Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés

Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants

Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe

Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Assurer l'animation de l'équipe

Utiliser les techniques d'animation d'équipe

Collecter des informations auprès des intervenants

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 33/54 |

Transmettre aux membres de l'équipe les informations relatives à la structure
 Effectuer avec chaque intervenant un point régulier au sujet des situations et de la relation avec la personne
 Rechercher avec les intervenants des pistes de solutions en cas de difficulté
 Recueillir les demandes de formation des intervenants
 Identifier les besoins en formation d'un intervenant à domicile
 Transmettre les demandes et besoins de formation au service concerné
 Etablir un plan de formation prévisionnel permettant le développement des compétences des intervenants à domicile
 Accompagner les intervenants au changement
 Accompagner les intervenants à l'usage des outils numériques mis en place par la structure
 Faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur
 Organiser l'accueil des stagiaires de la formation professionnelle
 Accompagner les tuteurs encadrants de stages
 Préparer et animer une réunion
 Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles
 Créer des supports d'animation de réunion
 Rédiger les comptes rendus des visites d'évaluation et des réunions de travail
 Rechercher une information juridique dans une source officielle
 Respecter le règlement intérieur et les procédures internes
 Présenter le cadre de sa fonction
 Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
 Respecter les procédures de la structure
 Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
 Repérer un intervenant en souffrance
 Animer une équipe d'intervenants à domicile
 Accompagner les intervenants à dispenser des conseils aux clients sur les écogestes
 Maintenir et développer une dynamique d'équipe
 Fédérer les membres de l'équipe d'intervenants
 Développer et entretenir la motivation des intervenants en donnant du sens aux consignes
 Soutenir les intervenants pour améliorer les prestations
 Accompagner aux changements notamment à l'usage des outils numériques
 Reconnaître les compétences des intervenants à domicile
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Utiliser les méthodes de gestion de conflits interpersonnels
 Prendre du recul face aux situations conflictuelles
 Prendre du recul face à la pression des situations complexes
 Respecter ses engagements
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 S'assurer de la compréhension de la personne
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Utiliser des outils collaboratifs
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Identifier ses propres limites de compétences techniques
 Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
 Rendre compte et argumenter
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 34/54 |

Travailler en relation avec le service des ressources humaines de sa structure
Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des situations rencontrées
Faire preuve de réactivité

Savoir-faire relationnels

Adopter une posture d'accompagnement
Prendre en compte les demandes et attentes des intervenants à domicile
Respecter les règles de courtoisie
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
Être attentif tout au long de chaque entretien
Adopter une attitude empathique
Favoriser les échanges par une attitude bienveillante
Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
Accueillir un désaccord avec bienveillance
Créer les conditions d'une relation de confiance avec les intervenants
Etre disponible aux sollicitations des intervenants

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail
Connaissance des différents types de contrats de travail
Connaissance des offres de formations des intervenants à domicile et des types de financement
Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel
Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel
Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure
Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel
Connaissance de la modulation du temps de travail dans les services à la personne
Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings
Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe
Connaissance des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Connaissance du code du travail en matière de formation des salariés
Connaissance de différents types de management
Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe
Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe
Connaissance des offres de formations des intervenants à domicile et des types de financement
Connaissance du plan de formation de la structure
Connaissance des écogestes
Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle
Connaissance des outils numériques en usage dans la structure
Connaissance des différentes méthodes d'animation de réunion et de temps de travail
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des techniques de résolution de conflit interpersonnel
Connaissance des dispositifs d'accompagnements des demandeurs d'emploi et de la formation professionnelle
Connaissance des approches interculturelles de l'intervention à domicile
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 35/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Intégrer la prévention des risques professionnels spécifiques aux interventions à domicile dès la mise en œuvre des prestations et tout au long de son suivi. Communiquer avec les clients sur les enjeux de la prévention des risques.

Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile et les conditions matérielles de la prestation. Repérer au domicile de la personne les éléments présentant des risques pour la sécurité de la personne et de l'intervenant. Proposer si besoin des aménagements nécessaires à l'intervention de l'aide à domicile et définir le cadre de la prestation

Proposer si besoin les aménagements nécessaires et les moyens courants de les prévenir. Mettre en œuvre les mesures de prévention et de protection adaptées.

Si nécessaire, intervenir auprès des clients afin de prévenir ou de réguler les situations de tensions ou de conflits avec l'intervenant à domicile. Mettre en place les conditions favorables au dialogue et à la compréhension mutuelle afin de contribuer à l'émergence d'une solution acceptable par chacune des personnes.

Afin de veiller à la santé des intervenants, les sensibiliser régulièrement aux bénéfices de la prévention des risques professionnels. Les informer des mesures de prévention de ces risques et leur proposer les formations à la sécurité. Expliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité.

Accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire notamment en matière de prévention des risques professionnels.

Soutenir les intervenants en repérant les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention ou des conditions de l'intervention. Rechercher avec les salariés des pistes de solutions en cas de difficulté. Si besoin, informer la hiérarchie des difficultés rencontrées et faire remonter des propositions d'amélioration des conditions de travail des intervenants.

Sensibiliser les nouveaux arrivants à la prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile par des actions de formation et d'information.

En cas de besoin, faire remonter les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).

Afin de préserver sa propre sécurité, définir les priorités et les gérer en fonction du degré d'urgence. Maintenir une juste distance professionnelle. Prendre du recul, de la distance face aux situations complexes afin de prévenir les risques notamment les risques psychosociaux liés au management de l'équipe d'intervenants à domicile.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en présence des intervenants, dans la structure et si nécessaire au domicile des personnes, en collaboration avec le service des ressources humaines. Elle nécessite des contacts réguliers avec les clients, les proches aidants ou le tuteur le cas échéant, des échanges avec les équipes des intervenants.

Critères de performance

Les intervenants sont sensibilisés aux mesures de prévention des risques professionnels

Les activités sont organisées en tenant compte de la prévention des risques professionnels

Les mesures de prévention proposées sont adaptées aux prestations mises en œuvre

Les règles d'hygiène et de sécurité sont expliquées au nouvel intervenant

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 36/54 |

Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle
 Repérer les situations à risque pour la personne
 Proposer si besoin les aménagements nécessaires et les moyens courants de les prévenir
 Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé des intervenants et du RCSAD
 Proposer des mesures correctives
 Sensibiliser les membres de l'équipe aux bonnes pratiques liées à la prévention des risques y compris des risques infectieux
 Responsabiliser les intervenants sur la prévention des risques professionnels
 Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques
 Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles sur le thème des risques professionnels et de la prévention
 Transmettre aux intervenants les informations utiles en matière de prévention des risques professionnels et la démarche de prévention en vigueur dans la structure
 Susciter des suggestions de solution
 Sensibiliser les intervenants aux risques sanitaires et environnementaux de la toxicité des produits ménagers
 En cas de situations problématiques rencontrées par un intervenant organiser un entretien individuel
 Mener des entretiens de régulation si nécessaire
 Organiser des réunions d'information
 Créer des supports d'animation
 Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
 Transmettre les informations utiles au professionnel en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).
 Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Utiliser des outils collaboratifs
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
 Respecter les procédures internes
 Rendre compte et argumenter
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Identifier ses propres limites de compétences techniques
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Organiser son travail selon les priorités
 Faire preuve de réactivité

Savoir-faire relationnels

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle

Savoirs

Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP)
 Connaissance des risques professionnels dont les TMS, les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre
 Connaissance des acteurs et ressources sur les politiques de prévention et de lutte contre la maltraitance et

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 37/54 |

la promotion de la bientraitance (ressources pédagogiques : CASF, consensus 2020, n°3977, décret 21/12/2016, arrêté du 28/12/2016, loi du 7/2/2022)

Connaissances des phénomènes complexes liés aux situations de maltraitance

Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type document de l'INRS)

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile

Connaissance des principes de construction d'un plan de prévention des risques professionnels

Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement

Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication

Connaissance des sources officielles d'information et de documentation

Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux et des réseaux sociaux

Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 38/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°9

Participer à la représentation interne et externe de la structure

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Repérer et répertorier les acteurs en lien avec les services proposés par la structure. Se faire connaître et reconnaître dans ses missions de RCSAD.

Représenter la structure, lors des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à l'occasion des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques. Au quotidien, valoriser l'image et les valeurs de la structure par une présentation de ses prestations auprès de ses partenaires ainsi qu'auprès de la personne, de son entourage familial et social et des intervenants de son équipe. Assurer le lien avec les différents services (ressources humaine, comptabilité, service commercial) de la structure et les intervenants et clients. Contribuer aux actions de communication internes et/ou externes par la conception de supports de communication et à leur diffusion.

Mettre en œuvre les directives de la structure et les expliquer auprès de l'équipe des intervenants et des différents interlocuteurs. Prendre en compte les évolutions techniques, réglementaires du secteur des services à la personne ainsi que ses contraintes pour organiser les services rendus.

Dans le cadre de projets liés au développement de la structure, suivre l'évolution du secteur des services à la personne et des offres sur le territoire d'implantation et de rayonnement de la structure. Contribuer à la réflexion et être source de propositions sur l'amélioration de son activité et sur de nouvelles offres de services.

Analyser ses pratiques professionnelles. Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité ainsi que sa posture de RCSAD.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de la hiérarchie, seul ou en équipe, et en fonction des besoins, des réseaux et partenariats existants. Elle requiert l'utilisation fréquente des outils numériques.

Critères de performance

La présentation de la structure et de son offre de services est adaptée aux différents partenaires
La représentativité du RCSAD tient compte du niveau de délégation donnée par sa hiérarchie
Les évolutions techniques et réglementaires du secteur sont prises en compte

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Se faire connaître et reconnaître dans ses missions
Identifier le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
Présenter le cadre de la fonction du RCSAD
Représenter la structure et son offre de services lors de réunions avec différents partenaires
Être l'interface auprès des différents interlocuteurs
Coopérer avec les autres services de la structure
Mettre en place des méthodes de collaboration et de circulation de l'information
Prendre la parole en public
Participer à la préparation et à l'animation de réunions
Participer à des réunions de services, à des réunions d'information
Organiser et animer des réunions d'information
Créer des supports d'animation de réunion
Identifier les contraintes du secteur des services à la personne (économique, sociales, etc.)
Participer à des projets intégrant des intervenants internes et externes
Communiquer une image positive de l'entreprise

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 39/54 |

Communiquer des engagements de la structure sur les écogestes auprès des clients, des salariés et des partenaires
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Être force de proposition
 Transmettre et partager les informations
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Respecter le niveau de délégation de responsabilité donnée par sa structure
 Rendre compte à l'interlocuteur concerné
 Synthétiser les informations reçues
 Respecter des procédures internes
 Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 S'assurer de la compréhension de la personne
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Utiliser des outils collaboratifs
 Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
 Rendre compte et argumenter
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Identifier ses propres limites de compétences techniques
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Planifier les prises de contacts
 Gérer son temps
 Travailler en équipe

Savoir-faire relationnels

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Instaurer une relation de confiance avec les institutions
 Respecter l'articulation avec les différents acteurs
 Respecter le cadre et les limites de sa fonction
 Se rendre disponible aux sollicitations des différents interlocuteurs
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.
 Connaissance de la diversité des publics aidés
 Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire
 Connaissance des différents partenaires et de leurs offres de services au domicile
 Connaissance des principaux services et organismes du secteur des services à la personne
 Connaissance des dispositifs de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants
 Connaissance des différentes solutions de répit pour accompagner les proches aidants

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 40/54 |

Connaissance des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées
Connaissance des limites de son intervention
Connaissance du rôle et des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure
Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure
Connaissance des techniques de conduite d'entretien
Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte
Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles
Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
Connaissance des documents et des logiciels professionnels
Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux et des réseaux sociaux
Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 41/54 |

FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N°10

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de coordonner la mise en œuvre des interventions au domicile, identifier les différents interlocuteurs et prescripteurs dans les différentes structures partenaires. Repérer leurs champs de compétences et leurs modes de fonctionnement. Leur transmettre les informations relatives aux interventions et nécessaires à leur déroulement (particularités, horaires, planning). Contribuer à la création des conditions favorisant la coopération afin de faciliter le maintien à domicile de la personne.

Coopérer avec les partenaires de terrain et les équipes pluridisciplinaires afin de mettre en place et de suivre le plan d'aide de la personne.

Tenir compte des remontées d'informations et être le lien entre la personne, ses proches aidants, le tuteur, les intervenants et l'équipe pluridisciplinaire le cas échéant.

Dans le cas de situation complexe, organiser des temps d'échange pour coordonner les interventions entre les différents acteurs.

Dans le cadre de projets liés à l'intervention à domicile, coopérer avec les partenaires et autres intervenants à domicile. Evaluer la faisabilité de la contribution de la structure en fonction des compétences des intervenants, de leur disponibilité et des moyens matériels.

Entretenir les relations par des contacts réguliers formels et informels afin de travailler en complémentarité avec les partenaires. Informer les intervenants des collaborations, de leurs objectifs et des conséquences sur leurs interventions chez les clients.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce sous l'autorité de la hiérarchie, seul ou en équipe, et en fonction des besoins, des réseaux et partenariats existants. Elle requiert l'utilisation fréquente des outils numériques.

Critères de performance

Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés

La posture professionnelle est adaptée à la situation

Les missions et limites de la fonction sont prises en compte

Les conditions de la coopération avec les partenaires sont identifiées

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Savoir-faire techniques

Assurer des contacts sur le terrain pour conforter la place d'acteur territorial de sa structure

Assurer une veille sociale, législative et des conventions collectives

Collaborer avec les différents services pourvoyeurs de candidats au recrutement

Collaborer avec les services compétents afin de mettre en place les interventions lors de sorties d'hospitalisation

Coopérer avec les partenaires pour mener des interventions coordonnées et notamment les partenaires de santé

Coopérer avec d'autres services

Mettre en place et entretenir une relation partenariale avec les différents acteurs du territoire

Identifier les services ou partenaires potentiels et leurs missions

Informers les partenaires sur les offres de prestation de la structure

Mettre en place des moyens de collaboration et de circulation de l'information

Organiser et animer des réunions d'information

Participer à des projets

Participer à des réunions de promotion de la structure et de ses activités

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 42/54 |

Présenter l'offre de services et en souligner l'attractivité
 Mettre en œuvre les conditions facilitant les échanges
 Présenter son cadre d'intervention et les limites de sa fonction
 Proposer des projets pour développer l'activité
 Repérer les acteurs pertinents en lien avec son activité de RCSAD
 Respecter les procédures de la structure
 Respecter ses engagements
 S'adapter aux changements
 S'adapter aux situations de travail complexes
 Argumenter lors des réunions de service ou avec des partenaires externes
 Rédiger les comptes rendus de réunions
 Rendre compte à sa hiérarchie et le cas échéant aux partenaires
 Respecter l'articulation avec les différents partenaires
 Respecter le cadre et les limites de sa fonction
 Se faire connaître et reconnaître dans ses missions
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Synthétiser les informations reçues
 Utiliser des outils collaboratifs
 Communiquer une image positive de la structure
 Transmettre et partager les informations
 Faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap en prenant en compte l'accessibilité des lieux
 S'assurer de l'accessibilité des moyens de communication (LSF, FALC, pictogrammes) et des facilités des déplacements dans l'espace
 Travailler en partenariat avec les acteurs locaux de la prévention et du tri des déchets
 Utiliser les techniques et les outils de communication dont l'argumentation
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
 Utiliser des supports et des outils facilitant la communication
 Utiliser des écogestes dans l'usage du numérique
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés
 Mettre en œuvre les techniques de communication interpersonnelle
 Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
 Rendre compte et argumenter
 Maîtriser l'expression écrite et orale
 Analyser sa pratique professionnelle

Savoir-faire organisationnels

Respecter des délais
 Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure
 Travailler en équipe pluri professionnelles
 Gérer son temps

Savoir-faire relationnels

Appliquer les principes de discrétion professionnelle et de confidentialité
 Créer les conditions d'un climat de confiance avec les partenaires
 Instaurer une relation de confiance avec les partenaires
 Respecter le choix des partenaires
 Etre disponible aux sollicitations des différents interlocuteurs
 Adopter et maintenir une juste distance professionnelle
 Se préserver et gérer son implication personnelle
 Identifier ses propres limites de compétences techniques et relationnelles

Savoirs

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne
 Connaissance du cadre législatif et juridique qui encadre le secteur d'activité des SAP et des services au domicile
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne
 Connaissance de la diversité des publics aidés

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 43/54 |

Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile
 Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire
 Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile
 Connaissance des différents partenaires en lien avec les différents services réalisés au domicile des personnes
 Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.
 Connaissance des limites de l'intervention des aides à domicile
 Connaissance des limites de son intervention
 Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte
 Connaissance des notions de réseau et de partenariat
 Connaissance de la méthodologie de projet
 Connaissance des théories et outils de communication interpersonnelle
 Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien
 Connaissance du dispositif de financement pour l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, pour l'aide aux familles et à la garde d'enfants
 Connaissance des acteurs à destination des aidants
 Connaissance des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées, en situation de handicap, aux familles
 Connaissance des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure
 Connaissance des principaux services et organismes du secteur des services à la personne
 Connaissance du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure
 Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte
 Connaissance de supports et d'outils facilitant la communication
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels
 Connaissance des sources officielles d'information et de documentation
 Connaissance de l'environnement internet et des réseaux sociaux et des réseaux sociaux
 Connaissance de la réglementation concernant la protection des données (RGPD)
 Connaissance d'une méthode d'analyse de la pratique

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 44/54 |

FICHE DES COMPETENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Adopter un comportement orienté vers l'autre

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'établir les conditions d'un climat de confiance, accueillir et écouter avec bienveillance les clients et les intervenants à domicile. Prendre en compte leurs demandes exprimés et leur apporter une réponse adaptée. Conseiller le client sur les offres de prestations, s'assurer de sa bonne compréhension et de son adhésion. Détecter des besoins de services non exprimés par le client, aider à les formuler et proposer des réponses adaptées. Ajuster la prestation d'accompagnement si besoin. En cas d'impossibilité, savoir expliquer ses limites et orienter vers un autre service ou une autre fonction. Mobiliser en continu une attitude compréhensive et positive. Accueillir toute personne sans discrimination et s'assurer de l'accessibilité des lieux d'accueil et des moyens de communication.

Etre à l'écoute des intervenants, échanger régulièrement avec eux sur les situations rencontrées. Repérer les points forts et ceux à améliorer et proposer des solutions de perfectionnement. Valoriser les compétences des intervenants. Maintenir et développer une dynamique d'équipe en responsabilisant les intervenants.

Critères de performance

Les demandes, habitudes et niveaux d'exigence de la personne sont pris en compte
La prestation est conforme aux attentes de la personne
La posture du RCSAD favorise le climat de confiance
La réponse apportée concilie satisfaction de la clientèle et intérêt de la structure

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Travailler en relation constante avec le service de ressources humaines, les différents services administratifs de la structure et la hiérarchie.

Recueillir et faire remonter aux services compétents les diverses demandes des clients et des intervenants. Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à apporter une réponse la plus adaptée à la situation.

Afin de coordonner les prestations à domicile de la structure, coopérer avec les différents partenaires en partageant des informations et en faisant des propositions.

Représenter la structure lors de réunions avec des partenaires ou des financeurs ou à l'occasion des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Valoriser l'image de la structure par une présentation de l'offre de services auprès de ses interlocuteurs.

Critères de performance

L'interlocuteur concerné est repéré
Le rôle du RCSAD dans le collectif est connu et expliqué
La posture et l'expression sont adaptées à la situation et à l'interlocuteur

Respecter des règles et des procédures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Respecter des procédures internes et règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 45/54 |

Lors de la mise en œuvre d'une prestation à domicile, effectuer les formalités et renseigner les documents administratifs selon les consignes mises en place par la structure.
Appliquer et faire appliquer les procédures de prévention des risques.
Proposer et mettre en œuvre des mesures de prévention adaptées à des interventions à domicile particulières.
Respecter les règles de confidentialité et de discrétion professionnelle.
Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure
Renseigner les outils de suivi de la qualité de service rendu suivant les modalités mises en place par la structure.
Respecter les méthodes de classement et d'archivage de la structure

Critères de performance

Les procédures internes sont respectées
Les procédures de prévention des risques sont mises en œuvre
Des mesures de prévention des risques adaptées sont proposées

Communiquer

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer auprès d'un tiers, oralement ou par écrit, des informations dans le respect de la confidentialité.
Adapter la communication écrite et orale à la situation de l'interlocuteur et s'assurer de sa compréhension.
S'assurer de l'accessibilité aux informations par les moyens de communication adaptés à la situation de la personne. Adapter la communication aux différents interlocuteurs internes et externes, ainsi qu'aux différents partenaires. Utiliser des supports et outils facilitant la communication.
Délivrer une information de manière concise, précise et adaptée aux interlocuteurs.
Communiquer par écrit et par oral, individuellement et collectivement.

Critères de performance

Les informations transmises sont adaptées aux interlocuteurs concernés
L'information est accessible à tous
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation de l'interlocuteur
La confidentialité est respectée

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 46/54 |

Glossaire technique

Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance

Disponible sur l'url : <https://solidarites.gouv.fr/commission-pour-la-lutte-contre-la-maltraitance-et-la-promotion-de-la-bientraitance> [consulté le 5 mars 2024].

Demande et besoin

Le référentiel fait une distinction entre **demande** et **besoin**. Le terme demande désigne l'expression, orale ou écrite, des attentes concernant un service au domicile.

La demande fait l'objet d'une analyse partagée entre le RCSAD et le client, ou entre le RCSAD et la personne et ses proches aidants.

L'analyse partagée aboutit à l'expression du **besoin** en termes de services au domicile.

Destinataires des services au domicile

Plusieurs terminologies sont employées pour désigner les destinataires des services au domicile. On parle des « personnes », des « bénéficiaires », des « particuliers », « des usagers », des « clients ». Le référentiel de RCSAD n'a pas vocation à faire un choix de vocabulaire plutôt qu'un autre.

Toutefois pour clarifier, il a été considéré que dans toutes les circonstances, le destinataire du service contractualise la prestation avec la structure et par cet acte est à considérer comme un client – au sens étymologique du terme c'est-à-dire en tant que personne qui fait appel à un service – On retrouvera donc fréquemment ce terme dans les descriptifs ainsi que celui de personne.

Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) est obligatoire dans toutes les entreprises dès l'embauche du premier salarié. Le DUERP doit lister les risques professionnels encourus par les travailleurs et les actions de prévention et de protection qui en découlent.

Disponible sur l'url : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F35360> [consulté le 5 mars 2024].

Ecogestes

Le terme renvoie à la définition donnée dans le cadre de la campagne de sensibilisation aux écogestes menée par la Mission Innovation dans le cadre de la démarche Bercy Vert : « *Un écogeste est un geste simple et banal de la vie de tous les jours comme aller au travail, faire la cuisine, se laver, jardiner, faire ses courses, un geste que chacun de nous peut faire afin de diminuer la pollution et améliorer son environnement.* » [en ligne], disponible sous l'url <https://www.economie.gouv.fr/mission-innovation/sensibilisation-aux-ecogestes#:~:text=Un%20%C3%A9cogeste%20est%20un%20geste,pollution%20et%20am%C3%A9liorer%20son%20environnement> [consulté le 11/03/2024]

Environnement

Le terme **environnement** désigne à la fois l'ensemble des conditions matérielles au sens large (domicile, équipements du domicile, infrastructure du lieu d'habitation...) dans lesquelles vit une personne et l'ensemble de ses relations sociales (famille, amis, voisins, intervenants ...).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 47/54 |

Handicap

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap », donne la définition du **handicap** à l'article L.114

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

La loi met en œuvre le principe nouveau du droit à compensation des conséquences du handicap, quels que soient l'origine et la nature de la déficience, l'âge ou le mode de vie de la personne.

Intervenant

Intervenant désigne le salarié qui assure un service au domicile, indépendamment de la nature du service.

Organiser

Le verbe **organiser** désigne les actions liées à la planification et l'organisation matérielle d'une intervention.

Prestation et intervention

Le référentiel fait une distinction entre **prestation** et **intervention**. Le terme **prestation** désigne l'ensemble des tâches contractualisées et les conditions de réalisation (durées, horaires...). Le terme **intervention** désigne l'exécution effective de la prestation à domicile.

Proche aidant

Le terme **proche aidant** est utilisé pour les aidants d'une personne âgée ou d'une personne en situation de handicap, selon la définition de l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles : « *Est considéré comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.* »

Qualité et démarche qualité

Pour distinguer qualité et démarche qualité, le référentiel se réfère à la « Charte nationale qualité services à la personne » :

« *La qualité, c'est la capacité à satisfaire les besoins des clients (que ces besoins soient exprimés ou implicites) à travers son organisation et ses prestations. La démarche qualité est une dynamique de progression qui a pour objectif une plus grande satisfaction de la clientèle. Elle porte non seulement sur le cœur de métier, c'est-à-dire l'intervention au domicile, mais aussi sur la culture et les valeurs de l'organisme, son management et son organisation, sa stratégie et son positionnement sur le territoire, ses ressources humaines et financières.* »

Disponible sur l'url :

https://www.servicessalapersonne.gouv.fr/files_sap/files/publications/sap-charte-nationale-qualite.pdf [consulté le 5 mars 2024].

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 48/54 |

Santé

Le terme santé est utilisé selon la définition de l'organisation mondiale de la santé :
« *La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ».

Disponible sur l'url : <https://www.who.int/fr/about/frequently-asked-questions#:~:text=Comment%20l'OMS%20d%C3%A9finit%20elle,maladie%20ou%20d'infirmit%C3%A9%20%BB>. [consulté le 5 mars 2024].

Structure

Structure est utilisé pour désigner les entreprises et les associations du secteur des services à la personne.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 49/54 |

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 51/54 |

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

| SIGLE | Type de document | Code titre | Millésime | Date de Validation | Date de mise à jour | Page |
|----------|------------------|------------|-----------|--------------------|---------------------|-------|
| SIGLE TP | REAC | TP-XXXXX | XX | jj/mm/aaaa | jj/mm/aaaa | 52/54 |

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

DOCUMENT DE TRAVAIL

