

# 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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	1/58

## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	19
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	49
Glossaire technique .....	51
Glossaire du REAC .....	55

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	3/58

# Introduction

## Présentation de l'évolution du titre professionnel

Sans objet

## Contexte de l'examen du titre professionnel

Selon la direction générale des entreprises (DGE), la France compte 42 187 organismes de services à la personne au 1<sup>er</sup> janvier 2019. Les entreprises (y compris les micro entreprises) représentent 81 % de ces organismes, les associations 15 % et les organismes publics 4 %.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre 2018, la DGE recense 1,22 millions de professionnels.[1]

Ces chiffres concernent l'ensemble des organismes de services à la personne définis par le code du travail.

Une étude de la DARES du 27 février 2020[2] sur les services à la personne donne la place occupée par les différentes activités des services à la personne.

En mode prestataire, les heures rémunérées sont pour :

- 51,9 % des heures d'aide aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap ;
- 25 % des heures consacrées à l'entretien de la maison ;
- 5,6 % des heures consacrées au bricolage et petit jardinage ;
- 4,7 % des heures consacrées de la garde d'enfants ;
- 9,8 % des heures consacrées à d'autres activités.

Face à une demande grandissante de services à la personne (SAP), la taille des structures du secteur augmente et l'offre de services tend à se diversifier.

Pour mener à bien leur activité, les structures recherchent des encadrants de proximité généralement dénommés « responsables de secteur » afin de gérer les demandes des clients, organiser les interventions, accompagner les intervenants au domicile, assurer les démarches administratives et contribuer aux projets communs avec des structures partenaires.

Cette fonction d'encadrant intermédiaire est déterminante pour la qualité du service rendu, pour la pérennité des structures du secteur d'aide à la personne, pour l'amélioration globale des conditions de travail des intervenants à domicile mais aussi pour répondre relayer les politiques publiques.

Premier niveau d'encadrement dans les structures d'aide à domicile, ce professionnel est un rouage essentiel dans son rôle d'interface entre la structure, les intervenants et les personnes.

Aucune certification professionnelle publique ne couvre actuellement l'ensemble des compétences généralement attendues pour occuper cette fonction. Ainsi la création d'un titre professionnel, intitulé « Responsable-coordonnateur services au domicile » de niveau 5 (III nomenclature 1969), devrait permettre de certifier ces compétences et de favoriser l'accès à ces emplois généralement intitulés « responsable de secteur » dans toutes les structures.

L'intitulé « Responsable-coordonnateur services au domicile » reflète les réalités de l'emploi quel que soit les modes d'intervention et les organisations de travail :

- « Responsable », car c'est un emploi de management ;
- « Coordonnateur », auprès des équipes, sur le territoire et avec les partenaires ;
- « Services », qui facilitent la vie quotidienne des personnes et des familles ;
- « Au domicile », comme lieu de réalisation des services et lieu de travail des intervenants.

Le RCSAD encadre une équipe d'intervenants à domicile en favorisant leur responsabilisation et leur autonomie dans le souci de leur employabilité et du développement de leurs compétences.

De par sa proximité avec les intervenants et sa connaissance des situations des interventions à domicile, le RCSAD joue un rôle important dans la prévention des risques professionnels et la qualité de vie au travail pour ces salariés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	5/58

L'exercice de ce métier nécessite un ensemble particulier de compétences et de connaissances qui relèvent à la fois du domaine de l'intervention à domicile, du management, de la gestion et du travail en réseau.

Ce référentiel emploi propose une présentation des contenus d'un emploi-type de RC SAD et de ses activités principales – chacune des activités représentant un bloc de compétences.

Les contenus ont été identifiés par le biais d'une méthodologie d'analyse du travail composée, entre autres, de l'analyse des offres d'emploi et de la consultation d'un large panel de professionnels représentatifs de l'activité et de l'organisation du secteur.

Des entretiens avec des professionnels de structures de statut et de taille différentes et réparties sur des zones territoriales diversifiées ainsi que des groupes de travail et d'échanges, ont permis d'approfondir et d'enrichir l'analyse.

Le référentiel emploi est composé de trois activités-type qui représentent les missions principales confiées au RCSAD :

- La première activité concerne l'analyse de la demande du client, et le processus d'élaboration et de suivi d'une prestation de service adaptée.
- La deuxième activité concerne le management de proximité de l'équipe d'intervenants et comprend les compétences relatives au recrutement et à l'intégration des salariés, à l'organisation et au contrôle de leur activité et à l'encadrement de l'équipe au quotidien.
- Enfin la troisième activité concerne la dimension relative à la qualité de service ainsi que les activités de représentation externe.

Des compétences transversales ont été identifiées. Elles concernent la prévention des risques professionnels, la posture du RCSAD, son implication au sein de collectifs, le respect des règles et procédures.

Le contour des activités du RCSAD varie selon la taille et l'organisation des structures. Sa fonction peut avoir une dimension administrative plus ou moins étendue, une dimension managériale plus ou moins élargie, ainsi qu'une dimension de développement plus ou moins présente.

Selon l'organisation, la gestion quotidienne des bénéficiaires et des aides à domicile peut être confiée à un personnel qualifié d'assistant ou de secrétaire par exemple. Dans une autre catégorie d'organisation, le responsable coordinateur supervise une équipe de personnels administratifs pour le suivi quotidien des prestations auprès des clients.

[1] <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/> site consulté le 18 mai 2021

[2] [https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/55eca4ee32c87ce934c31dcb9a8d34ae/Dares%20Resultats\\_%20services%20%C3%A0%20la%20personne\\_2018.pdf](https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/55eca4ee32c87ce934c31dcb9a8d34ae/Dares%20Resultats_%20services%20%C3%A0%20la%20personne_2018.pdf) site consulté le 27 avril 2021

## Liste des activités

### Nouveau 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	6/58

## 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	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
		2	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
		3	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
2	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile	4	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
		5	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
		6	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
3	Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires	7	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
		8	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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	8/58

## FICHE EMPLOI TYPE

### Responsable-coordonnateur services au domicile

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

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) 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(coordonnatrice) services au domicile (RCSAD) élabore et organise des prestations de services pour des clients allant du particulier cherchant des services d'entretien domestiques, aux personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue.

Le RCSAD est réactif aux aléas et est souvent amené à reconsidérer ses priorités dans l'organisation de ses activités.

Il anime et coordonne une équipe d'intervenants dans le souci constant de la sécurité et de la santé des intervenants et de l'amélioration de la qualité du service. Le RCSAD représente la structure auprès de ses interlocuteurs externes.

Le responsable-coordonnateur (coordonnatrice) services au domicile analyse, avec le client, ses besoins de services au domicile et l'informe de l'offre de services de la structure. En fonction de la situation du client et de la nature de la prestation, il identifie les dispositifs d'aide et de financement et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs.

Le RCSAD construit la prestation adaptée, en tenant compte des risques spécifiques et des mesures nécessaires pour les éviter, établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations conformément à la législation du travail et en fonction des temps de trajet et des temps de pause des intervenants. Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Pendant toute la durée du contrat, le RCSAD s'assure régulièrement de la satisfaction du client et veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de la prestation auprès des intervenants et propose si nécessaire de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins.

Le RCSAD organise et coordonne l'activité des intervenants à domicile. Il contribue au recrutement des intervenants et sélectionne les candidatures correspondant au profil recherché. Il conduit des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et émet un avis motivé concernant l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants et organise leur parcours d'intégration. Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD gère les plannings au quotidien ou supervise la planification.

Il établit les plannings horaires des intervenants en équilibrant les prestations à forte et faible charge physique et mentale afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants. Il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues. Il réagit rapidement, s'adapte à la situation du moment, modifie ses priorités et alerte sa hiérarchie et les services internes si nécessaire.

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

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

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

Il identifie les besoins en perfectionnement et propose des actions de formation. Il soutient les intervenants au quotidien et s'assure de la cohésion de l'équipe par son accompagnement au quotidien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	9/58

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

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

Il travaille en partenariat avec des équipes pluri professionnelles et collabore avec différents acteurs médico-sociaux.

Le RCSAD organise une veille sur l'évolution du secteur. Dans le territoire d'implantation de la structure, il contribue à détecter de nouveaux besoins de services à la personne. Il peut proposer à sa hiérarchie de développer de nouvelles prestations dans l'offre de services.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du responsable-coordonnateur services au domicile varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques. Le RCSAD est généralement autonome dans l'organisation quotidienne de ses activités. Il rend compte à sa hiérarchie et l'alerte en cas de problème dépassant les limites de sa délégation.

Selon l'organisation de la structure, le RCSAD peut être le responsable hiérarchique des intervenants ou encadrer plusieurs équipes autonomes d'intervenants.

Le RCSAD peut exercer ses activités en entreprise et en association d'aide à domicile (service prestataire et/ou mandataire), ainsi que dans une collectivité territoriale (service d'aide à domicile d'un centre communal d'action sociale -CCAS).

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

L'emploi s'exerce à temps plein comme à temps partiel, dans les locaux de la structure et à l'extérieur. Les déplacements dans le territoire d'implantation de la structure sont fréquents. En fonction des contraintes de l'activité et pour garantir la continuité de l'accompagnement des personnes, des astreintes sont possibles. Le RCSAD peut être amené à travailler le soir, les jours fériés et le weekend.

## **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
- Responsable coordinateur
- Coordinateur de secteur
- Encadrant de proximité
- Coach d'équipe

## **Réglementation d'activités (le cas échéant)**

Sans objet

## **Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	10/58

## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile  
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée  
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation  
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
2. Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile  
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration  
Planifier et contrôler l'activité des intervenants  
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
3. Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires  
Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile  
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

## 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  
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

## 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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	11/58



## FICHE ACTIVITÉ 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 avec lui la prestation de services adaptée. Il organise les interventions et en assure la gestion administrative.

Le RCSAD analyse avec le client ses besoins de services et 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 tenant compte des risques spécifiques et des mesures de prévention nécessaires, établit le devis et le présente au client. 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 prestations conformément à la législation du travail et en fonction des compétences, des temps de trajet et des temps de pause des intervenants.

Le RCSAD informe le client 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 la prestation auprès des intervenants. Si nécessaire, il propose de modifier la prestation pour l'adapter à l'évolution des besoins.

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'aide ou devis et assiste la personne ou les proches aidants dans les démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin. 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. Il reçoit la personne et ses proches aidants ou se rend à domicile. 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 avec les autres intervenants au domicile et les équipes pluri professionnelles intervenant pour la personne à son domicile.

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 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...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	13/58

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet

## **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée  
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation  
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile

## **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  
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	14/58

## FICHE ACTIVITÉ 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 maintenir la qualité du service et de veiller 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 le parcours d'intégration des nouveaux intervenants.

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 risque et intervient si nécessaire afin de prévenir ou de réguler les tensions ou conflits. 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 pratique. Il les responsabilise et les fidélise 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 sa délégation 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

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	15/58

Planifier et contrôler l'activité des intervenants  
Accompagner et soutenir l'équipe 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  
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	16/58

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

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

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

Le responsable-coordonnateur services au domicile 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 afin de contribuer à l'amélioration du service et au développement de la structure.

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 et fait remonter les informations à la hiérarchie ou au service compétent et fait des propositions d'amélioration. Il sensibilise les intervenants à domicile aux enjeux de la qualité du service. 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).

Afin de représenter la structure, le RCSAD participe à des réunions avec des partenaires ou des financeurs, ou à des manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques.

Le RCSAD contribue à la bonne image de la structure auprès de ses interlocuteurs externes et internes. Il respecte ses valeurs et souligne l'attractivité des prestations.

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 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 la détection 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.

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 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 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

Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile  
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

#### Compétences transversales de l'activité type

Adopter un comportement orienté vers l'autre

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	17/58

Travailler et coopérer au sein d'un collectif  
Respecter des règles et des procédures  
Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	18/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

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

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin de concevoir une prestation de services adaptée, recueillir les attentes du client, s'assurer de sa bonne compréhension, analyser la demande avec lui et identifier les besoins de services. Tenir compte des risques professionnels et des mesures de prévention à prévoir pour la mise en œuvre de la prestation. Donner des renseignements sur l'offre de la structure, sur les modalités de paiement et d'éventuelles aides financières. Concevoir une prestation adaptée au besoin de services, la formaliser, la proposer au client. Informer le client de ses engagements contractuels et s'assurer de sa compréhension avant contractualisation. Garantir la confidentialité des échanges. Présenter le règlement intérieur et les limites réglementaires encadrant l'activité.

Dans le cadre d'une demande de services au domicile, écouter la personne ou le cas échéant ses proches aidants. 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 le cas échéant des activités sociales et culturelles dans le respect des capacités de la personne, de ses habitudes de vie et dans son environnement. 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.

Vérifier après les premières interventions, que la prestation correspond aux attentes de la personne. Si nécessaire, proposer des modifications adaptées à l'évolution de la situation de la personne et de ses demandes. Si besoin, orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins.

#### **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 souvent au domicile des personnes, notamment au domicile de personnes à mobilité réduite.

#### **Critères de performance**

L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire

La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure

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

La posture favorise le climat de confiance

Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers

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

Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone

Présenter la structure, son organisation et ses offres de services

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 d'accompagnement social et culturel

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

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	19/58

Informer la personne sur les dispositifs financiers et les services adaptés à sa situation  
 Proposer le service le plus adapté aux besoins et attentes de chaque personne  
 Le cas échéant, décliner une demande ne correspondant pas à l'offre de services de la structure  
 Orienter le client vers un service mieux adapté à ses besoins  
 Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème  
 Veiller au bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes pluri professionnelles intervenant au domicile de la personne-  
 Informer la personne de ses droits et devoirs selon que la prestation est réalisée en prestataire ou en mandataire  
 Sensibiliser les clients ou les personnes à la prévention des risques à domicile pour eux et pour les intervenants  
 Présenter à la personne le cadre de la fonction du RCSAD  
 Présenter les limites de la prestation et des interventions  
 Identifier les situations qui imposent une réévaluation en cours d'intervention  
 Respecter des procédures internes  
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des demandes à traiter et des consignes  
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs  
 Rendre compte et argumenter

Être à l'écoute des clients et de leur famille  
 Veiller à établir les conditions d'un climat de confiance  
 S'adapter aux différents types d'interlocuteurs et de situations  
 Adopter une posture neutre et bienveillante lors des entretiens  
 Prendre en compte les demandes, les attentes et les habitudes de vie des personnes  
 Respecter les références culturelles et culturelles des personnes  
 S'assurer de la compréhension des clients  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Se montrer attentif tout au long des entretiens  
 Communiquer une image positive de l'entreprise  
 Se préserver et gérer son implication personnelle  
 Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)  
 Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020  
 Connaissance du décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles  
 Connaissance du projet individualisé d'aide et d'accompagnement 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 de la notion de domicile et de l'intervention au domicile  
 Connaissance de la diversité des publics aidés  
 Connaissance de l'obligation de non-discrimination  
 Connaissance des dispositifs d'accompagnement 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 du dispositif de financement pour 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	20/58



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 convention internationale des droits des personnes handicapées  
 Connaissance de l'éthique comme dimension opérationnelle et réflexive liée à l'action  
 Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap  
 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 caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement  
 Connaissance de la définition du projet individualisé d'aide et d'accompagnement de la personne à domicile  
 Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie  
 Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels  
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD  
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
 Connaissances du rôle et des limites des intervenants à domicile  
 Connaissance de l'offre de services de la structure  
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
 Connaissance des différents acteurs du secteur médical, paramédical, médico-social, travail social  
 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 supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)  
 Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415))

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	21/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Identifier les dispositifs d'aide et de financement en fonction de la nature de la prestation de services. Informer le client des démarches administratives nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs et l'orienter vers des interlocuteurs compétents. Contractualiser la prestation de services entre la structure et le client.

Effectuer les différentes opérations de gestion administrative en lien avec la prestation dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans l'entreprise. Etablir les devis.

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.

Communiquer par écrit et oralement avec les différents services internes et externes afin de transmettre les informations nécessaires.

Veiller au respect des heures prévues au plan d'aide. Aider la personne ou ses proches aidants aux démarches d'actualisation du plan d'aide si besoin.

#### 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 pertinentes par rapport à la nature de la prestation

Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement

Les écrits sont structurés et correctement rédigés

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

Proposer à la personne un contrat correspondant à ses attentes

Etablir un devis

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

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

Aider si nécessaire les personnes dans les démarches administratives liées aux dispositifs de financement dans le cadre du maintien à domicile

Contribuer à l'information des personnes sur l'accès à leurs droits

Demander l'actualisation du plan d'aide si les besoins évoluent

Respecter des procédures internes

Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations

Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs

Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

Respecter des délais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	23/58

Prendre en compte les demandes et attentes des personnes et de leur famille  
 Respecter les souhaits et habitudes de la personne dans la limite des fonctions des intervenants  
 S'assurer de la compréhension de la personne  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Respecter les références culturelles et culturelles des personnes  
 Se montrer attentif tout au long des entretiens  
 Adopter une posture neutre et bienveillante  
 Analyser sa pratique professionnelle

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

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)

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 de la diversité des publics aidés

Connaissance de l'obligation de non-discrimination

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

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 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 convention internationale des droits des personnes handicapées

Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap

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 de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap

Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance

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

Connaissance des enjeux économiques et sociaux du maintien de l'autonomie des personnes

Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile

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

Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le recrutement des intervenants

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre

Connaissance des supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS, brochure ED 6060)

Connaissance de la démarche « accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » promue par l'INRS (brochure ED 6415)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	24/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Organiser et coordonner 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 de la personne.

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.

Prendre en compte l'accessibilité de l'environnement pour tout accompagnement social ou culturel.

Informé le client des modalités de mise en œuvre de la prestation. Après la première intervention et tout au long de la prestation, s'assurer de sa satisfaction et l'informer de tout changement concernant le planning et l'intervenant.

Dans le cadre du maintien à domicile d'une personne en perte d'autonomie, 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.

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, tuteurs, etc.).

Adapter la prestation en fonction de l'évolution de la situation des personnes, de leurs attentes et de leurs besoins. Réorienter si besoin vers un autre service apte à apporter un service plus adapté.

Prendre en compte les retours des aides à domicile au sujet des conditions réelles de réalisation de la prestation.

Être attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance.

Mettre en œuvre des moyens pour garantir une démarche de bientraitance.

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).

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

Cette compétence s'exerce dans la structure, au téléphone et au domicile des personnes, 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

La satisfaction client est vérifiée régulièrement

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

Les risques professionnels sont identifiés

Des mesures de prévention des risques sont mises en place

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

Rencontrer la personne à son domicile

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	25/58

Identifier les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne  
 Identifier les tâches à réaliser  
 Identifier le niveau d'accessibilité de l'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  
 Informer le client du cadre de la prestation  
 Présenter à la personne le cadre de sa fonction  
 Proposer si besoin des aménagements pour éviter les risques professionnels  
 Le cas échéant, proposer des équipements respectant l'autonomie de la personne avec son accord et en fonction des risques professionnels identifiés  
 Utiliser les outils de planification et de suivi de réalisation des prestations  
 Etablir le planning de la mise en œuvre de la prestation  
 Attribuer un nombre d'intervenants adapté en fonction des situations  
 Coordonner la prestation et son suivi en lien avec les autres acteurs (lien avec l'équipe médico-sociale, les professionnels de santé, les caisses de retraite, le secteur psychiatrique...)  
 Collecter des informations auprès des intervenants, de la personne et de ses proches aidants  
 Orienter si besoin la personne vers des partenaires en lien avec l'aménagement du de son domicile  
 Présenter à la personne le ou les intervenants qui assureront l'ensemble des missions  
 Informer la personne des heures et jours d'intervention  
 Adapter les changements de planning à la situation des personnes  
 Informer le client de tous changements de plannings ou d'intervenants  
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
 Respecter les procédures internes  
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service  
 Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes  
 Travailler en relation avec le service ressources humaines de sa structure  
 Evaluer les risques professionnels et proposer des mesures de prévention appropriée

Prendre en compte les demandes et attentes des clients et de leur famille  
 Prendre en compte les habitudes de vie des personnes dans la limite des fonctions des intervenants  
 Respecter les références culturelles et culturelles des personnes  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
 S'assurer de la compréhension et de l'adhésion de la personne  
 Si nécessaire, refuser une demande ou proposer une autre orientation  
 Se montrer attentif tout au long de l'entretien  
 Adopter une posture neutre et bienveillante  
 Etre attentif aux signaux d'alerte évoquant une situation de maltraitance (physique, psychique, financière...)  
 Etre réactif et efficace face à des situations d'urgence et de pression  
 Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention  
 Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)  
 Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020  
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition  
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne  
 Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention au domicile  
 Connaissance de la diversité des publics aidés  
 Connaissance des dispositifs d'accompagnement des personnes âgées dépendantes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	26/58

Connaissance des principales mesures de protection juridique (tutelle, curatelle...) et de leurs conséquences pour la personne et pour la prestation  
 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 exonérations de charges et déductions fiscales dans le secteur des services à la personne  
 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 convention internationale des droits des personnes handicapées  
 Connaissance des notions d'autodétermination et pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap  
 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 règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée  
 Connaissance de base des principales déficiences liées au vieillissement et au handicap  
 Connaissance des notions d'autonomie et de dépendance  
 Connaissance des caractéristiques de la relation d'aide et de la relation d'accompagnement  
 Connaissance de la définition et du contexte de la maltraitance et des moyens de sa prévention  
 Connaissance de la définition du projet d'accompagnement personnalisé de la personne à domicile  
 Connaissance des besoins fondamentaux de la personne en perte d'autonomie  
 Connaissance du lien affectif de la personne avec son domicile, ses objets personnels  
 Connaissance des contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, du temps partiel  
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile (DEAES, TP ADVF et son CCS, CAP PE, BEP etc...) )  
 Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences  
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile  
 Connaissance des risques de TMS et des mesures de prévention associées  
 Connaissance des principes de construction d'un plan de prévention des risques professionnels  
 Connaissances 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  
 Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
 Connaissance des risques professionnels dont les troubles musculo squelettiques (TMS), les risques psychosociaux, les risques infectieux et les mesures de prévention pouvant être mises en œuvre  
 Connaissance des rôles du RCSAD et de l'intervenant en cas de suspicion d'une situation de maltraitance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	27/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

#### 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 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.

Émettre 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.

Afin d'accompagner les nouveaux intervenants, les accueillir, les informer du règlement intérieur et des règles de fonctionnement de la structure.

Mettre en œuvre le parcours d'intégration conformément aux procédures en vigueur dans la structure, accompagner l'intervenant en lui apportant l'appui nécessaire notamment en matière de prévention des risques professionnels.

Vérifier l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants.

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

Informers les nouveaux intervenants des mesures de prévention des risques professionnels spécifiques aux activités réalisées au domicile. Sensibiliser les nouveaux intervenants à ces risques et à leur prévention notamment par des formations adaptées.

#### 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 sont respectées

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

Identifier et hiérarchiser les étapes d'un processus de recrutement et d'intégration

Prévoir les besoins en 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

Rendre compte et argumenter

Rédiger les documents en lien avec le recrutement

Produire un écrit professionnel

Informers les candidats des résultats de leur candidature

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	29/58

Effectuer les formalités administratives et renseigner les documents administratifs liés au recrutement en relation avec les services de ressources humaines  
 Recruter les stagiaires en formation d'intervenants à domicile  
 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  
 Rechercher une information juridique dans une source officielle  
 Appliquer les règles liées à la législation 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  
 Manager une équipe de nouvelles recrues  
 S'assurer de l'intégration des nouvelles recrues dans l'équipe d'intervenants  
 Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes  
 Développer ses capacités d'observation  
 Adopter un positionnement professionnel  
 Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle  
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Coopérer avec les différents services administratifs de la structure  
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs concernés  
 Etre l'interface entre le salarié et le service RH  
 Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service

Adopter une posture d'accompagnement  
 Etre à l'écoute des demandes et attentes des candidats  
 Etablir avec les candidats les conditions d'un climat de confiance  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Etre attentif tout au long des entretiens  
 S'assurer de la compréhension du candidat  
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
 Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
 Analyser sa pratique professionnelle

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)  
 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 de la notion de domicile et de l'intervention à domicile  
 Connaissance du procédures et moyens associés pour la mise en place d'une nouvelle prestation  
 Connaissance des réglementations spécifiques au code du travail  
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile  
 Connaissances des offres de formations des intervenants à domicile  
 Connaissance des principales fonctions et fiches de poste des membres de l'équipe  
 Connaissance des différents types de contrats de travail  
 Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel  
 Connaissance des règles relatives au temps de travail et congés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	30/58



Connaissance des règles relatives aux instances représentatives du personnel  
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
 Connaissance des théories et outils de communication  
 Connaissance des modalités et des canaux de diffusion des offres d'emploi  
 Connaissance des critères de sélection des candidatures  
 Connaissance de la diversité culturelle des candidats  
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
 Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
 Connaissance du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué à son contexte professionnel  
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
 Connaissance des rôles des différents services en lien avec le recrutement des intervenants  
 Connaissance des techniques de recrutement  
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
 Connaissance des méthodes de tutorat ou d'accompagnement  
 Connaissance des techniques d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe  
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD  
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
 Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile (Acteur Prévention Secours - Aide et Soins à domicile APS ASD et Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	31/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Planifier et contrôler l'activité des intervenants

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Pour planifier leurs 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 la législation du travail, des durées des déplacements et des temps de pause ainsi que des règles de calcul et de détermination du temps de travail dans la convention collective appliquée.

Planifier en collaboration avec les intervenants afin d'obtenir leur adhésion, de les responsabiliser et d'améliorer l'efficacité de la prestation, notamment pour les remplacements prévus.

Afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants, équilibrer les prestations à forte ou faible charge physique et mentale au cours d'une journée.

Communiquer à chaque intervenant son planning dans le respect des procédures de la structure et lui donner les informations nécessaires concernant la prestation. 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, organiser les remplacements imposés par les absences imprévues en coordination avec les autres intervenants auprès de la personne. Réajuster les plannings d'intervention en fonction de ces aléas. Prévenir le client et les proches aidants de tout changement.

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

En cas de situations problématiques rencontrées par un intervenant ou 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 les règles et procédures 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 gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service

L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels

Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente

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

Etablir les plannings d'intervention de l'équipe

Utiliser les outils de planification 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

Donner à chaque intervenant les informations nécessaires à la prestation et concernant la personne et la prestation (clés du client, trajet, etc.)

Organiser la planification des congés payés

Gérer la planification des interventions

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	33/58

Assurer les remplacements des absences non prévues et des absences liées au service (réunion de services, visite médicale,)  
 Organiser matériellement les remplacements  
 Informer les intervenants des changements de plannings  
 Repérer les situations de travail pouvant générer des risques sur la santé et proposer des mesures correctives  
 Identifier les risques liés aux caractéristiques de l'accompagnement  
 Assurer le suivi des emplois en mandataire (contrats de travail, ...)  
 Manager une équipe d'intervenants à domicile  
 Contrôler et évaluer les interventions à domicile  
 Mener des entretiens de régulation si nécessaire  
 Respecter et faire respecter les procédures internes et le règlement intérieur  
 Organiser avec l'équipe l'accompagnement des stagiaires  
 Suivre le tutorat des stagiaires dans la structure  
 Appliquer et faire respecter les règles liées à la législation du travail  
 Mener les entretiens annuels et les entretiens professionnels  
 Evaluer un intervenant à domicile  
 Rédiger les comptes rendus des visites de contrôle de l'activité des intervenants  
 Présenter le cadre de sa fonction  
 Développer ses capacités d'observation  
 Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes  
 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

Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes  
 Utiliser des techniques de gestion du temps  
 Contrôler l'activité des intervenants  
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs  
 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

Respecter les règles de courtoisie  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Etre à l'écoute  
 Se montrer attentif tout au long de l'entretien  
 S'assurer de la compréhension de l'intervenant  
 Savoir faire preuve d'autorité bienveillante et de sens de l'équité  
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
 Analyser sa pratique professionnelle

services à la personne

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)

Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020  
 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 des règles relatives au temps de travail spécifiques dans les services à la personne  
 Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile  
 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	34/58

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 des techniques de conduite d'entretien  
 Connaissance de la politique managériale et de ressources humaines de la structure  
 Connaissance des fondamentaux du management d'équipe  
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
 Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
 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  
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings  
 Connaissances 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 des outils informatiques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	35/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'accompagner chaque intervenant, adopter une attitude bienveillante d'écoute et de dialogue. Échanger régulièrement avec lui sur les situations rencontrées lors des interventions, sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Repérer les situations à risque et les difficultés rencontrées, rechercher des solutions avec l'intervenant. 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 des conditions de travail des intervenants.

Communiquer à l'équipe les informations relatives à l'organisation de l'activité ainsi que les évolutions réglementaires, techniques ou juridiques afin de les comprendre et les appliquer.

Mener les entretiens d'évaluation annuels afin d'évaluer les compétences professionnelles des intervenants, identifier les points forts et ceux perfectibles. Proposer des solutions pour perfectionner les prestations.

Afin de contribuer au développement des compétences individuelles des intervenants, mener des entretiens professionnels et identifier leurs besoins en formation. Recueillir leurs demandes et les informer des actions de formation existantes. Faire remonter 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. Responsabiliser les intervenants en sollicitant le partage des informations nécessaires à leur remplacement. Pour assurer la cohésion de l'équipe, favoriser la communication entre les intervenants dans le respect des règles de confidentialité. Animer des échanges de pratiques.

Afin de veiller à la santé des intervenants, les sensibiliser régulièrement aux bénéfices de la prévention des risques professionnels, leur proposer les formations à la sécurité.

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

Afin de motiver et fidéliser les intervenants, reconnaître et valoriser la qualité de leurs interventions auprès des clients et de la hiérarchie.

#### 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 risque et des solutions possibles sont identifiées

Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre

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

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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	37/58

Transmettre aux membres de l'équipe les informations relatives à la structure  
 Effectuer avec chaque intervenants 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  
 Sensibiliser les membres de l'équipe aux bonnes pratiques liées à la prévention des risques y compris des risques infectieux  
 Recueillir les demandes de formation des intervenants  
 Identifier les besoins en formation d'un intervenant à domicile  
 Les transmettre au service concerné  
 Etablir un plan de formation prévisionnel permettant le développement des compétences des intervenants à domicile  
 Accompagner les intervenants au changement  
 Veiller à l'employabilité des intervenants  
 Accompagner les intervenants à l'usage des outils numériques mis en place par la structure  
 Faire respecter des procédures internes et le règlement intérieur  
 Organiser l'accueil des stagiaires  
 Accompagner les tuteurs de stages  
 Animer des réunions d'échanges de pratiques professionnelles  
 Préparer et animer une 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  
 Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés  
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure

Travailler en relation avec le service RH de sa structure  
 Etre l'interface entre l'intervenants et le service RH  
 Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs  
 Etablir les priorités en fonction du degré d'urgence des affaires à traiter et des consignes

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  
 Être à l'écoute  
 Se montrer attentif tout au long de chaque entretien  
 Repérer un intervenant en souffrance  
 Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement  
 Animer un collectif de travail  
 Fédérer les membres de l'équipe d'intervenants  
 Développer et entretenir la motivation des intervenants en donnant du sens aux consignes  
 Accompagner aux changements notamment à l'usage des outils numériques  
 Reconnaître les compétences des intervenants à domicile  
 Valoriser la qualité des interventions  
 Responsabiliser les intervenants  
 Anticiper et gérer les conflits  
 Maintenir et développer une dynamique d'équipe  
 Analyser sa pratique professionnelle

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

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	38/58

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 des réglementations spécifiques au code du travail  
 Connaissances 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 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 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  
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans la gestion des plannings  
 Connaissance des approches interculturelles de l'intervention à domicile  
 Connaissances 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  
 Connaissances des différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
 Connaissance du code du travail en matière de formation des salariés  
 Connaissance de la politique des ressources humaines de la structure  
 Connaissance de la politique managériale de l'entreprise  
 Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe  
 Connaissance des outils de développement des compétences des membres de l'équipe  
 Connaissance du plan de formation de la structure  
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
 Connaissances des outils numériques en usage dans la structure  
 Connaissances de base du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
 Connaissance des techniques d'animation de réunion et de formation  
 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 supports d'information de la prévention des risques à destination des intervenants à domicile (type documents de l'INRS)  
 Connaissance des formations et certifications spécifiques à la prévention des risques professionnels dans le secteur des services à domicile (Acteur Prévention Secours - Aide et Soins à domicile APS ASD et Prévention des Risques liés à l'Activité Physique secteur Sanitaire et Médico-Social PRAP 2S de l'INRS)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	39/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

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

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de contribuer à la qualité du service rendu, solliciter régulièrement l'avis des clients, des personnes en perte d'autonomie et des proches aidants sur la qualité des interventions.

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 rendu 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.

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.

S'approprier les chartes et engagements qualité en vigueur dans la structure.

Communiquer régulièrement auprès des équipes, leur présenter les chartes qualité et les engagements de la structure. Sensibiliser les intervenants à domicile aux enjeux de la qualité des interventions réalisées au domicile.

Suivre les évolutions de la personne et de sa situation et ajuster les interventions si besoin pour assurer un service de qualité.

Afin que la prestation corresponde toujours aux attentes de la personne, proposer si besoin la mise en place d'aides techniques ou d'éventuels aménagements de la prestation.

#### 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 et des échanges avec les équipes des intervenants.

#### Critères de performance

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

Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure

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

Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration

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

Avant la première intervention, présenter le ou les futurs intervenants au client

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

Présenter à la personne toutes les informations relatives aux prestations

Réajuster l'intervention en cas de besoin

Assurer des visites à domicile pour vérifier la qualité de l'intervention

Interroger les personnes au sujet de leur satisfaction

Prendre en compte les réclamations des clients et évaluer leur satisfaction

Le cas échéant, réorienter vers la personne ou le service apte à traiter la réclamation le plus adapté à la situation

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 et évaluer les interventions à domicile

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	41/58



Rendre compte et argumenter lors des visites de contrôle des intervenants  
 Soutenir les intervenants pour améliorer les prestations  
 Repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation de la qualité d'une prestation ou des conditions de l'intervention  
 Assurer la continuité des interventions auprès des personnes en perte d'autonomie  
 Assurer le remplacement des intervenants lors des absences prévues et imprévues  
 Organiser matériellement les remplacements  
 Informer les personnes de tout changement dans le planning  
 Respecter des délais  
 Respecter les procédures internes  
 Respecter le système qualité mis en place par la structure  
 Analyser sa pratique professionnelle  
 Exprimer les limites de sa fonction  
 Intégrer la démarche de qualité de vie au travail dans sa pratique professionnelle  
 Maîtriser les outils bureautiques  
 Utiliser les différents outils de gestion des ressources humaines de la structure  
 Utiliser le système d'information ou les applicatifs de la structure

Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés de manière précise et adaptée à la situation  
 Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité du service  
 Communiquer une image positive de l'entreprise  
 Coopérer avec les autres services

Etablir avec la personne les conditions d'un climat de confiance  
 S'assurer de la compréhension de la personne par la reformulation  
 Respecter les règles de confidentialité  
 Faire preuve de non-discrimination  
 Rédiger de façon claire et précise l'objet et la nature de la réclamation  
 Intervenir de manière adaptée en cas de conflit et passer le relais si nécessaire  
 Adopter une posture d'accompagnement  
 Être à l'écoute des demandes et des habitudes de vie des personnes  
 Se montrer attentif tout au long de chaque entretien  
 Favoriser les échanges  
 Favoriser les remontées d'information des intervenants à domicile  
 Communiquer oralement et par écrit avec les services concernés internes ou externes à l'entreprise  
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Connaissance du contexte d'intervention et de l'environnement social et économique du secteur des services à la personne  
 Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)  
 Connaissance du vocabulaire partagé de référence sur la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, issu de la démarche nationale de consensus de 2020  
 Connaissance des statuts de prestataire, mandataire, emploi direct et mise à disposition  
 Connaissance des différentes conventions collectives dans les services à la personne  
 Connaissance de la notion de domicile et de l'intervention à domicile  
 Connaissance de la diversité des publics aidés et de l'obligation de non-discrimination  
 Connaissance de base du code du travail en matière de gestion du personnel appliqué au 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 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 des méthodes de traçabilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	42/58

Connaissance de la démarche qualité dans les services à la personne (évaluation interne et externe, agrément, référentiel qualité Qualicert, Certification AFNOR, certification Cap'Handéo Services à la personne ...)

Connaissance des organismes et normes qualité

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

Connaissance du cadre juridique des organismes agréés « qualité »

Connaissance des principes fondamentaux du management d'équipe

Connaissance de l'offre de services de la structure

Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences

Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité au domicile

Connaissance des techniques de conduite d'entretien

Connaissance des outils de communication interpersonnelle

Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale

Connaissance des techniques d'intégration d'un nouvel intervenant

Connaissance des méthodes de tutorat et d'accompagnement des nouveaux intervenants

Connaissance des documents et des logiciels professionnels

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	43/58

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### 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. Coopérer et assurer avec eux une communication adaptée.

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

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 de la structure par une présentation de ses prestations auprès de ses interlocuteurs. Contribuer à la conception des supports de communication et à leur diffusion.

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 de nouvelles offres de services.

#### 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

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

Identifier les services ou partenaires potentiels et leurs missions

Se faire connaître et reconnaître dans ses missions

Présenter son cadre d'intervention et les limites de sa fonction

Entretenir les partenariats par des contacts réguliers formels et informels

Informar les partenaires sur les offres de prestation de la structure

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

Coopérer avec les partenaires pour coordonner les interventions.

Etre attentif à l'évolution des demandes et attentes des clients

Représenter la structure lors de réunions avec différents partenaires internes et externes

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

Coopérer avec d'autres services

Proposer des projets pour développer l'activité

Rendre compte et argumenter lors des réunions de service ou avec des partenaires externes

Organiser et animer des réunions d'information

Participer à des réunions de services, à des réunions d'information

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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	45/58

- Transmettre et partager les informations
- Collaborer avec les différents services pourvoyeurs de candidats au recrutement
- Présenter la structure dans des centres de formation
- Mettre en place des moyens de collaboration et de circulation de l'information
- Rédiger les comptes rendus de réunions de travail
- Respecter des procédures internes
- Synthétiser les informations reçues
- Analyser sa pratique professionnelle
- Alerter sa hiérarchie en cas de difficulté du RCSAD lui-même
- Maîtriser les outils bureautiques et applicatifs spécialisés

- Communiquer avec ses interlocuteurs de manière précise et adaptée à la situation
- Communiquer les informations pertinentes aux interlocuteurs concernés
- Travailler en relation avec les différents services administratifs de la structure
- Participer à la préparation et à l'animation de réunions
- Partager les informations nécessaires au maintien à domicile des personnes et à la continuité de service
- Respecter des délais
- Identifier et hiérarchiser les étapes dans l'organisation
- Coopérer avec les autres services
- Créer des partenariats

- Viser à établir avec les partenaires un climat de confiance
- Respecter les règles de confidentialité
- Être à l'écoute
- Communiquer de façon ouverte et constructive
- Communiquer les informations adaptées en fonction des interlocuteurs
- Transmettre des informations orales et écrites, individuellement et collectivement
- Structurer un répertoire opérationnel des acteurs mobilisables sur le territoire d'activité
- Planifier les prises de contacts
- Mettre en place et entretenir une relation partenariale avec les différents acteurs du territoire
- Respecter le cadre et les limites de sa fonction
- Travailler en équipe pluri professionnelles
- Favoriser les échanges
- Partager les informations
- Communiquer une image positive de la structure
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Utiliser des méthodes de travail efficaces et appropriées

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

Connaissance de la législation et réglementation dans les services à la personne (Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ; Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, dite « loi Borloo » ; Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite « loi handicap » ; Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite « loi ASV »)

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 partenaires en lien avec les différents services réalisés au domicile des personnes

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

Connaissance de la diversité des publics aidés et de l'obligation de non-discrimination

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

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 notions de réseau et de partenariat

Connaissance des acteurs médicosociaux du territoire

Connaissance des interlocuteurs multiples : clients (particuliers et/ou entreprises), collectivités, partenaires institutionnels, partenaires financiers, grand public, caisses de retraite, mutuelles, etc.

Connaissances des principaux services et organismes du secteur des services à la personne

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	46/58

Connaissances des différentes solutions de répit pour accompagner les proches aidants  
 Connaissance des différentes certifications des intervenants à domicile  
 Connaissance des activités des intervenants et des limites de leurs compétences  
 Connaissance des techniques de conduite d'entretien  
 Connaissance des outils de communication interpersonnelle  
 Connaissance du fonctionnement de la communication verbale et non verbale  
 Connaissance des documents et des logiciels professionnels  
 Connaissance des outils et méthodes de communication professionnelles  
 Connaissance des méthodologies et des techniques du rendu-compte  
 Connaissances des limites de ses fonctions dans le cadre du développement de la structure  
 Connaissances des différents acteurs institutionnels compétent en matière d'aide aux personnes âgées  
 Connaissance des limites de son intervention  
 Connaissance des limites de l'intervention des aides à domicile  
 Connaissances du rôle et des limites de l'intervention du RCSAD dans le développement et la représentation de la structure

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	47/58

## FICHE DES COMPÉTENCES 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 attentes et leurs besoins 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 ouverte et positive.

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 habitudes, souhaits et niveaux d'exigence de la personne sont pris en compte

La prestation est conforme aux attentes de la personne

La posture 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, coopérer avec les différents partenaires en partageant des informations et en faisant des propositions.

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.

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

#### Critères de performance

L'interlocuteur concerné est repéré

Son rôle 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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	49/58

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.  
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.

### **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

## **Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

S'assurer de l'intégration de la prévention des risques professionnels spécifiques aux interventions à domicile. Pour chaque situation de travail, identifier les caractéristiques du domicile, les conditions matérielles de la prestation. Repérer les éléments pouvant présenter des risques pour l'intervenant et pour la personne.

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

Communiquer sur les enjeux et les acteurs de la prévention des risques.

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

Afin de soutenir les intervenants, repérer les premiers signes d'alerte concernant la dégradation d'une intervention ou les 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.

Afin de préserver sa propre sécurité, définir les priorités et les gérer en fonction du degré d'urgence.

### **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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	50/58

## Glossaire technique

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

Disponible sur l'url : <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/personnes-vulnerables/maltraitance-des-personnes-vulnerables/article/commission-lutte-contre-maltraitance-et-promotion-bientraitance>

### Demande et besoin

Le référentiel fait une distinction entre **demande** et **besoin**. Le terme demande désigne l'expression, orale ou écrite, des souhaits 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.

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 ...).

### Démarche « Accompagner la mobilité de la personne aidée, en prenant soin de l'autre et de soi » (ALM)

La démarche ALM a pour objectif de prévenir l'exposition aux risques de troubles musculosquelettiques (TMS) et aux chutes liés au portage des patients.

Disponible sur l'url : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F35360>

### 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 le plus 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://www.inrs.fr/metiers/sante-aide-personne/faq-aide-et-soin-personne.html#3d61c276-146f-4fcd-8247-b20bc9faf305>

### 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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	51/58



## 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.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/services-a-la-personne/Pour\\_les\\_pros/SE\\_DEVELOPPER/etape\\_pour\\_demarche\\_qualite.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/services-a-la-personne/Pour_les_pros/SE_DEVELOPPER/etape_pour_demarche_qualite.pdf)  
[consulté le 22 décembre 2020].

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	52/58

## 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/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response> [consulté le 22 décembre 2020].

## 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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	53/58

# 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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	55/58

### **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
RCSAD	REAC	TP-01406	01	08/10/2021	08/10/2021	56/58