

**TITRE PROFESSIONNEL RESPONSABLE DE SECTEUR
SERVICES A LA PERSONNE
DE NIVEAU 5**

Programme de la formation :

BLOC 1 : PROMOTION DES ACTIVITES DE SERVICE DE LA STRUCTURE

DUREE : 77 heures

CONTENU DETAILLE :

Module 1 : Identifier les publics bénéficiaires et les activités du SAP / SAD
(42 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Identifier les différents publics bénéficiaires,
- ✓ Lister et expliciter le « panier de services » de la structure (quoi ? pour qui ? dans quel objectif ?)
- ✓ Identifier les différentes formes juridiques des structures SAP/SAD.

➤ **Programme :**

- Les publics bénéficiaires des SAP/SAD (familles, personnes âgées, personnes en situation de handicap, majeurs protégés etc.)
- Les spécificités du territoire et du public bénéficiaire
- Les activités de la structure (prestations de services et public bénéficiaire)
- Le cadre réglementaire des SAP/SAD (lois, etc.)
- Le cadre de référence et de valeurs éthiques de la structure
- Les différentes formes juridiques des structures SAP/SAD (société, association, etc.).
- Les différents types de contrats (mandataires, prestataires).

Date de mise à jour : 25/03/2020

Module 2 : Communiquer et commercialiser son activité (35 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Repérer à partir d'un projet de service les activités commercialisables
- ✓ Contribuer à élaborer un plan d'action commercial (construction et/ou suivi),
- ✓ Participer au plan de communication pour promouvoir la structure.

➤ **Programme :**

- Le projet de service (agrément et autorisation)
- Les plaquettes commerciales
- Le plan d'action commercial
- Le cadre de référence et de valeurs éthiques de la structure
- La politique stratégique de la structure et l'actualité événementielle du territoire
- Le plan de communication
- La communication et les outils digitaux

BLOC 2 : REALISATION DE PRESTATIONS EN REPONSE AUX BESOINS DE LA PERSONNE USAGER / CLIENT

DUREE : 84 heures

Module 3 : Accueillir le bénéficiaire (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Lister les techniques d'accueil et expliciter les enjeux associés pour la structure
- ✓ A partir du récit d'un bénéficiaire, reformuler ses propos en mobilisant les différentes formes possibles de reformulation

➤ **Programme :**

Date de mise à jour : 25/03/2020

- Le cadre de référence et de valeurs éthiques de la structure
- L'approche centrée sur la personne
- Les techniques de reformulation

Module 4 : Evaluer les besoins du bénéficiaire et personnaliser la prestation (28 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ A partir d'une situation et en mobilisant les outils de diagnostic, lister les besoins d'un bénéficiaire
- ✓ A partir d'une situation, évaluer les besoins d'un bénéficiaire à son domicile puis proposer les réponses adéquates sous la forme d'un « plan d'intervention » chiffré
- ✓ Établir un contrat au regard des besoins identifiés

➤ **Programme :**

- Les méthodes de diagnostic
- Les différentes techniques d'évaluation à domicile
- L'approche centrée sur la personne
- L'approche de l'environnement de la personne (ergonomie du domicile, évaluation et amélioration de l'habitat)
- La grille de tarification des prestations
- Les outils connectés de la maison

Module 5 : Suivre le dossier administratif du bénéficiaire (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Lister les différents droits, aides et conditions d'attribution
- ✓ Identifier les avantages des différents contrats pour le bénéficiaire
- ✓ Lister les éléments constitutifs d'un dossier de bénéficiaire et indiquer quels sont ceux susceptibles d'évoluer

- ✓ Au regard d'une situation donnée, identifier les organismes et aides appropriés
- ✓ Lister des outils et/ou des vecteurs de transmission d'information de l'intervenant vers la structure
- ✓ Élaborer une démarche de traitement permettant d'adapter le panier de services à l'évolution de la demande

➤ **Programme :**

- La réglementation juridique
- Les conditions d'accès aux droits
- Les différents contrats
- Les dispositifs et procédures de confidentialité liés aux dossiers
- Les acteurs territoriaux
- Les différentes aides financières

Module 6 : Elaborer les plannings de mise à disposition (28 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Inventorier et hiérarchiser les critères permettant l'adéquation intervenant/bénéficiaire
- ✓ Répertorier les points de vigilance relatifs à l'élaboration et au suivi des plannings
- ✓ Élaborer des plannings d'intervention

➤ **Programme :**

- Les attentes et besoins spécifiques des bénéficiaires
- Les points de vigilance (profil des membres de l'équipe, portefeuille de compétences des membres de l'équipe, contrats de travail, durée, annualisation, géolocalisation des intervenants et bénéficiaires etc.)
- Les outils de planification
- Les logiciels professionnels de planification
- La télégestion – outils professionnels digitaux de gestion de planning

BLOC 3 : GESTION ET ANIMATION D'EQUIPE

Date de mise à jour : 25/03/2020

DUREE : 112 heures

Module 7 : Accompagner les membres de l'équipe dans le repérage, le développement, et l'évolution des compétences individuelles et collectives (35 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Identifier les compétences (et leurs limites) de son équipe et les besoins de la structure puis élaborer un plan d'action approprié

➤ **Programme :**

- La notion de compétences (S/SF/SE)
- Le portefeuille de compétences dans les SAP/SAD (métiers de l'intervention et de l'encadrement)
- La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)
- La notion du tutorat
- Les dispositifs de formation tout au long de la vie
- Le plan de formation
- L'entretien professionnel (à différencier de l'entretien annuel)

Module 8 : Assurer la gestion administrative du personnel (28 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Identifier le cadre légal applicable à un contrat de travail dans sa structure

➤ **Programme :**

- Les différents types de contrat de travail
- Les conventions collectives (x3), statut FPT (Fonction Publique Territoriale)
- La gestion des salaires (notions)

Module M9 : Assurer le management de l'équipe au quotidien (35 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Construire des outils de recrutement (ex : guide d'entretien, tests de connaissance) et piloter les entretiens
- ✓ Mobiliser les différents outils du management applicables aux situations et personnalités des membres de l'équipe.

➤ **Programme :**

- L'entretien de recrutement, l'entretien de médiation, l'entretien professionnel
- Les techniques de conduite d'entretien
- Les théories de la motivation
- La GRH (Gestion des Ressources Humaines)
- Les différents types de management
- La posture managériale, la relation à la hiérarchie
- Le management à distance
- La conduite de réunion
- Les RPS (Risques Psycho-Sociaux)

Module M10 : Accompagner l'équipe dans l'apprentissage et la mise en œuvre de pratiques de bientraitance envers les bénéficiaires (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Identifier les différentes formes de maltraitance et les responsabilités encourues
- ✓ Lister les différents outils au service de l'équipe dans l'apprentissage et la mise en œuvre des pratiques de bientraitance

➤ **Programme :**

- Les différentes formes de maltraitance (volontaires et involontaires)
- Analyse des pratiques professionnelles
- Les procédures de signalement et les professionnels compétents associés

- Droit des responsabilités (notions)
- La promotion de bienveillance
- La pédagogie (notions)

BLOC 4 : COMMUNICATION ET COORDINATION AVEC LES ACTEURS TERRITORIAUX

DUREE : 56 heures

Module M11 : Représenter et promouvoir la structure auprès du réseau (28 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques** :

- ✓ Organiser et promouvoir un évènement valorisant sa structure et le secteur

➤ **Programme** :

- Le cadre de référence et de valeurs éthiques de la structure
- La politique stratégique de la structure, le « panier de services » de la structure, le champ sémantique lié aux SAP/SAD
- La gestion de projet
- Notion de budget (rattaché au projet)

Module 12 : Mobiliser les techniques de communication auprès des partenaires (28 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques** :

- ✓ A partir d'une situation donnée, mobiliser les acteurs territoriaux et partenaires
- ✓ Mobiliser les techniques de communication permettant d'animer la vie du réseau et, le cas échéant, la régulation des tensions avec les acteurs internes et externes

➤ **Programme** :

- Les techniques de communication, animation, gestion de groupe
- Les techniques de questionnement (ouvert/fermé) et de reformulation
- La prise de paroles en public
- La notion d'assertivité
- La gestion de conflit
- L'entretien de médiation

BLOC 5 : EVALUATION, DEVELOPPEMENT ET SUIVI DE LA QUALITE DE LA PRESTATION

DUREE : 56 heures

Module 13 : Assurer une communication écrite de qualité (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Rédiger un écrit professionnel (ex : compte rendu, synthèse, bilan d'activité) à l'attention d'interlocuteurs internes ou externes en mobilisant les TIC (Techniques de l'Information et de la Communication)
- ✓ Élaborer un argumentaire

➤ **Programme :**

- Les outils bureautiques et numériques
- Les fondamentaux et techniques de communication
- Le champ sémantique lié aux SAP/SAD

Module 14 : Identifier une démarche qualité appropriée au contexte et à l'évolution de l'environnement socio-économique (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Lister les différentes certifications qualité (et les agences associées) et les procédures qui en découlent
- ✓ Expliciter les enjeux de la démarche qualité à son équipe

➤ **Programme :**

- Les normes qualité et les certifications dans le secteur des SAP/SAD
- Le cadre de référence et de valeurs éthiques de la structure
- La satisfaction client (ex : modèle de Kano : « maison de la qualité »)
- La démarche qualité et ses enjeux (au niveau produit et processus)
- La promotion de la qualité en direction de l'équipe

Module 15 : Définir, garantir et entretenir le niveau de qualité attendu pour les prestations de services (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Mobiliser des outils de suivi et de contrôle des procédures qualité

➤ **Programme :**

- Le MAQ (Manuel Assurance Qualité)
- Les différents indicateurs permettant l'analyse et l'évaluation des pratiques professionnelles (telles que définies par le cadre de référence et de valeurs éthiques liés au secteur)
- Les modalités d'évaluation de la qualité (évaluation interne/externe, audits, etc.)

Module 16 : Evaluer les dispositifs, en repérant les écarts et proposer des actions d'amélioration continues (14 heures)

➤ **Objectifs pédagogiques :**

- ✓ Mobiliser des outils de suivi et de contrôle des procédures qualité afin d'évaluer les prestations de services
- ✓ Déclencher des actions préventives ou correctives selon les dysfonctionnements et/ou écarts repérés

➤ **Programme :**

- La notion de « bonne pratique » et sa mutualisation
- Les outils de la qualité visant la recherche de la causalité (ex : arbre des causes, diagramme d'Ishikawa, méthode des 5 pourquoi)
- Les outils de la qualité visant la recherche de la solution (ex : cercle qualité, méthode du brainstorming, du QQQCCP)
- Le concept de Kaizen (l'amélioration continue) et la roue de Deming (boucle de l'amélioration continue)
- L'analyse du fonctionnement des procédures

MODULES CONNEXES

DUREE : 140 heures

Module MC1 : Accueil et intégration **(3,5 heures)**

Module MC2 : Accompagnement Mémoire / soutenance **(28 heures)**

Module MC3 : Préparation examens et contrôles continus **(35 heures)**

Module MC4 : Bilans (Intermédiaire et final) **(7 heures)**

Module MC5 : Informatique **(28 heures)**

Module MC6 : Digital - Communication sur les réseaux sociaux **(10,5 heures)**

Module MC7 : Gestion - Comptabilité **(28 heures)**

RAPPEL DES ACTIVITES TYPES CONSTITUANT LE TITRE :

1. Promotion des activités de prestation de service de la structure

- Proposer une offre de prestation conforme aux besoins des différents publics bénéficiaires, d'analyser son « panier de services »
- Identifier les enjeux attachés au cadre juridiques des structures SAP/SAD, en lien avec les évolutions juridiques et économiques de son champ d'intervention

2. Réalisation de prestations en réponse aux besoins de la personne usager/client bénéficiaire

- Concevoir les conditions d'accueil d'un client/usager, à même de faire émerger les besoins et demandes du client
- Evaluer les besoins d'un client/usager bénéficiaire à son domicile puis de proposer et mettre en œuvre les réponses adéquates sous la forme d'un « plan d'intervention » / contrat de prestation chiffré
- Mettre en œuvre une prestation planifiée conforme au contrat/plan d'intervention, respectueux du cadre réglementaire et déontologique interne
- Identifier les outils pour contrôler et évaluer le respect des droits du client/usager en cours de prestation.

3. Gestion et animation d'équipe

- Mettre en œuvre une politique de gestion de ressources, telle que définie par le projet d'établissement et/ ou service
- Maitriser et mettre en œuvre la réglementation du droit du travail et des conventions collectives
- Identifier et mobiliser les outils pertinents de management et d'animation d'équipe (entretien professionnel/ annuel, conduite de réunion, gestion de conflits)

4. Communication et coordination avec les acteurs territoriaux

- Organiser et mettre en œuvre des coopérations dans une dynamique de territoire
- Mobiliser les outils de communication externe nécessaires à la construction et mobilisation d'un réseau partenarial

5. Evaluation, développement et suivi et la qualité de la prestation

- Mettre en œuvre les procédures qualité mobilisables dans l'environnement présenté

- Identifier et mobiliser les outils techniques pertinents pour garantir le niveau de qualité tel que défini par l'environnement réglementaire et interne
- Mettre en œuvre des actions préventives ou correctives selon les dysfonctionnements et/ou écarts repérés

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE L'ÉVALUATION :

Les épreuves pour l'obtention du titre professionnel sont les suivantes :

Evaluation des « Acquis en formation » → contrôle continu Chacun des 5 blocs de compétences fera l'objet d'une évaluation finale

- **Bloc 1 :**

- Epreuve composée d'un exposé collectif oral (durée : 30 minutes) :

A partir d'une étude de cas délivrée en amont, relative aux problématiques d'un public visé (besoins, demandes), dans un cadre réglementaires, économique et concurrentiel

- **Bloc 2 :**

- Epreuve individuelle (durée : 3h) :

Reposant sur une mise en situation professionnelle, à partir de laquelle le candidat devra poser un diagnostic relatif aux besoins du client et définir un plan d'intervention ou contrat de prestation

- **Bloc 3 :**

- Epreuve écrite individuelle sur table (durée 2h) :

Reposant sur la résolution de cas pratiques à caractère juridique

- Epreuve orale individuelle (durée : 30 minutes) :

Reposant sur une mise en situation professionnelle à caractère managérial (15 minutes de préparation + 15 minutes d'argumentation)

- **Bloc 4 :**

- Epreuve reposant sur la remise d'un dossier écrit individuel, de 15 à 30 pages, présentant et synthétisant la mise en œuvre d'une démarche de gestion de projet, réalisée en entreprise, à finalité partenariale

- **Bloc 5 :**

- Epreuve orale, constituée d'un exposé individuel (durée : 30 minutes) :

A partir d'une mise en situation professionnelle, tirée au sort 30 mn auparavant, relative aux dispositifs qualité et leurs outils

Evaluation des « Acquis en entreprise » → note tuteur + mémoire (moyenne écrit/oral)

- **Note tuteur :**

L'évaluation des acquis en entreprise sera effectuée à partir de l'analyse des réalisations et/ou de la pratique du stagiaire dans l'entreprise.

La note attribuée sera établie d'après une grille d'évaluation fournie par le certificateur (cf. « Fiche d'évaluation finale du tuteur entreprise » dans « Livret du stagiaire en entreprise »), laquelle sera remise au tuteur entreprise (maître de stage) par le centre de préparation de la certification. La grille d'évaluation mettra notamment en lumière les compétences développées par le stagiaire.

- **Rédaction et soutenance du mémoire professionnel :**

Écrit de 30 à 50 pages (hors annexes), portant sur les 5 Blocs de compétences.

Après avoir été noté, le mémoire sera présenté et soutenu par le stagiaire lors d'une soutenance orale d'une durée de 45 minutes (30 minutes de présentation + 15 minutes d'échange), sous support Power Point.