



RESPONSABLE DE SECTEUR SERVICE A LA PERSONNE

RNCP N° 25574 - NIVEAU V

REF : RSSP

Taux de réussite

2017 : 100 %
2018 : 100 %
2019 : 100 %
2020 : 100 %

MISSIONS

- Assurer un rôle de manager de proximité
- Renforcer la dimension «relation client», la fonction pour veiller à la qualité de service rendu
- Répondre aux enjeux de qualité et à l'évolution des prestations
- Être attentif aux conditions de travail des intervenants et inscrire la structure dans une démarche de prévention des risques professionnels
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité...

METIERS VISES

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



OBJECTIF(S)

Acquérir et développer les connaissances et les compétences nécessaires pour occuper un poste de manager de proximité au sein d'une structure proposant des activités de services à la personne : garde d'enfants, assistance aux personnes âgées ou dépendantes, entretien ménager...



PUBLIC & PRE-REQUIS

En apprentissage : jeunes âgés de 18 à 29 ans – En contrat de professionnalisation : jeunes âgés de 16 à 25 ans révolus - Demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus - Bénéficiaires RSA, ASS ou AAH

Les candidats doivent remplir deux conditions :

- être titulaire d'un diplôme niveau IV (Bac) et/ou justifier d'une expérience significative dans le secteur social ou médico-social ou des services à la personne, soit en management, coordination d'équipe, médico-sociales.
- satisfaire aux épreuves suivantes : une épreuve écrite de positionnement et un entretien oral d'admission.

Validation du projet par une immersion ou une première expérience professionnelle



PROGRAMME – COMPETENCES VISEES

Bloc1 - Identifier et promouvoir les activités de la structure

- Identifier les publics bénéficiaires et les activités des SAP/SAD
- Communiquer et commercialiser son activité
- Identifier les enjeux attachés au cadre juridiques des structures SAP/SAD, en lien avec les évolutions juridiques et économiques de son champ d'intervention

Bloc 2 – Réalisation de prestation en réponse aux besoins de la personne usager/client/bénéficiaire

- Concevoir les conditions d'accueil d'un client/usager, afin de faire émerger les besoins et demandes du client
- Evaluer les besoins du client/usager et personnaliser la prestation en mettant en œuvre les réponses adéquates sous la forme d'un plan d'aide/contrat de prestation chiffré
- Elaborer les plannings de mise à disposition
- Mettre en œuvre la prestation planifiée en respectant le cadre réglementaire et la déontologie interne
- Suivre le dossier administratif du client/usager
- Identifier les outils pour contrôler et évaluer le respect des droits du client/usager en cours de prestation.

Bloc 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
- Accompagner les membres de l'équipe dans le repérage, le développement et l'évolution des compétences individuelles et collectives.
- Assurer la gestion administrative
- Assurer le management de l'équipe au quotidien
- Identifier et mobiliser les outils pertinents de management et d'animation d'équipe (entretien professionnel/annuel, conduite de réunion, gestion de conflits...)
- Accompagner l'équipe dans l'apprentissage et la mise en œuvre de pratiques de bientraitance envers les bénéficiaires.

Bloc 4 – Communication et coordination avec les acteurs territoriaux

- Représenter et promouvoir la structure auprès du réseau.
- Organiser et mettre en œuvre des coopérations dans une dynamique de territoire
- Mobiliser les techniques de communication externe nécessaires à la construction et mobilisation d'un réseau partenarial

Bloc 5 – Evaluation, développement et suivi de la qualité de la prestation

- Assurer une communication écrite de qualité
- Identifier une démarche qualité appropriée au contexte et à l'évolution de l'environnement socio-économique
- Mettre en œuvre les procédures qualités mobilisables
- Définir, garantir et entretenir le niveau de qualité attendu pour les prestations de services
- Evaluer les dispositifs, en repérer les écarts et proposer des actions d'amélioration continues.

PARCOURS DE FORMATION

Formation initiale – Formation continue - VAE

Eligible CPF : 248879

SELECTION

Information collective – Test de positionnement écrit – Entretien de motivation

VALIDATION DU TITRE

Blocs	Modalités d'évaluation	Durée
Acquis en formation - Contrôle continu		
Bloc 1	Epreuve composée d'un exposé collectif oral, à partir d'une étude de cas délivrée en amont, d'une durée de 30 mn, relative aux problématiques d'un public visé (besoins, demandes), dans un cadre réglementaires, économique et concurrentiel	30 mn
Bloc 2	Epreuve individuelle, 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.	3 h
Bloc 3	Epreuve écrite individuelle sur table, reposant sur la résolution de cas pratiques à caractère juridique. Epreuve orale individuelle, reposant sur une mise en situation professionnelle à caractère managérial	2 h 30 mn
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 à partir d'une mise en situation professionnelle, relative aux dispositifs qualité et leurs outils.	30 mn
Acquis en entreprise		
Note tuteur	Analyse des réalisations et/ou de la pratique du stagiaire	
Mémoire	Mise en lumière des connaissances et des blocs de compétences (x5) acquis Ecrit Oral : soutenance avec support power point	45 mn

MODALITES DE SUIVI

- Feuille d'émargement à signer par ½ journée
- Livret stagiaire certificateur Formations/Entreprise/Stagiaire
- Evaluations écrites intermédiaires-Examens blancs
- Suivi tripartite (Réfèrent pédagogique/Tuteur entreprise/Stagiaire)
- Bilan mi-parcours – Bilans individuels

Contact :

Sonia FEUILLÂTRE
06.10.83.40.68