

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE FORMATION

Responsable de secteur de l'aide à domicile

REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE FORMATION		
DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	DOMAINES DE FORMATION	UNITE DE FORMATION	CONTENU DE FORMATION
<p>I- LE CHAMP PROFESSIONNEL DU RESPONSABLE DE SECTEUR</p> <p>I-1- L'environnement professionnel du responsable de secteur</p>	<p>Repérer son environnement professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Situer</u> le secteur de l'aide à domicile dans le cadre des politiques sociales - <u>Différencier</u> les statuts juridiques des structures de l'aide à domicile - <u>Identifier</u> le rôle et les compétences des institutions du secteur social et médico-social - <u>Identifier</u> les sources de financement de l'aide à domicile 	<p>DF1</p> <p>Le champ professionnel du responsable de secteur</p>	<p>Unité 1.1</p> <p>Connaissance du secteur de l'aide à domicile</p>	<p><u>Le secteur de l'aide à domicile :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Approche historique - Les politiques sociales en faveur des personnes dépendantes - Les principaux acteurs des services à la personne : les différents types de structures (médicalisée ou non, public dépendant et/ou handicapé, petite enfance, protection de l'enfance), les institutions (le conseil général, la commune, la communauté d'agglomération), les services sociaux (UTAMS, CCAS), le médecin traitant, les professions paramédicales, la famille, les caisses de retraite... - Les métiers des intervenants à domicile (AVS, ADVF, AS, AVD, EF, TISF...) <p><u>Statuts juridiques des structures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Classification des structures et des services - Notions d'habilitation, d'agrément, de convention, d'autorisation - Règlementation générale des services à la personne : droits et obligations - Le code d'action sociale aux familles - Loi du 2 janvier 2002 sur la réforme de l'action sociale et médico-sociale - Décret du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux <p><u>Domaines de compétences des institutions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les établissements de santé - Les organismes de protection sociale - Les établissements et services sociaux et médico-sociaux <p><u>Les offres et services de l'aide à domicile :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les types de services et leur fonctionnement - Les publics visés <p><u>Les financements de l'aide à domicile :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'aide sociale légale : le conseil général : l'APA, la PCH, la CNSA, l'aide sociale à l'enfance - L'aide sociale facultative : la CNAV et autres caisses de retraite,

I-2- Les publics de l'aide à domicile	Identifier les caractéristiques des publics aidés : - <u>Situer</u> la personne dans son contexte social, familial et économique - <u>Repérer</u> les besoins induits par les pathologies, handicaps et déficiences rencontrées chez les personnes aidées - <u>Prendre en compte</u> la personne aidée dans le respect d'une éthique et déontologie.		la CAF... - La participation financière des usagers
		Unité 1.2 Connaissance du public	<u>Connaissance des publics de l'aide à domicile :</u> - Les personnes âgées - Les personnes handicapées - Les pathologies invalidantes - Les besoins spécifiques liés aux pathologies rencontrées : Alzheimer, Sclérose en plaque, Parkinson, Sida... - La petite enfance - L'enfance sous protection - Le droit des usagers <u>Éthique et déontologie :</u> - Cadre juridique - Protection de l'information

REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE FORMATION		
DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	DOMAINES DE FORMATION	UNITE DE FORMATION	CONTENU DE FORMATION
II- MISE EN PLACE ET SUIVI DE LA PRESTATION II-1- Accueil de l'utilisateur et analyse de la demande II-2- Mise en place de l'action	Réceptionner et analyser la demande : - <u>Accueillir</u> et renseigner les personnes en demande - <u>Evaluer</u> les besoins et conseiller le demandeur - <u>Accompagner</u> le demandeur dans sa demande d'aide financière - <u>Suivre</u> le dossier jusqu'à réception de l'accord	DF2 Mise en place et suivi de la prestation	Unité 2.1 Accueil de l'utilisateur et analyse de la demande	L'accueil de l'utilisateur : - Les bases de la communication - Techniques d'accueil et d'entretien - Evaluation des besoins : les outils - L'élaboration du projet personnalisé
	Définir la prestation la plus adaptée et la démarche à suivre : - <u>Programmer</u> l'intervention en fonction des besoins et souhaits du client, des disponibilités du personnel et de la réglementation - <u>Transmettre</u> l'information et la documentation requises ou utiles au client et au personnel d'intervention - <u>Elaborer</u> la documentation contractuelle		Unité 2.2 Mise en place de la prestation	Mise en place de l'action : - Elaboration de la proposition de prise en charge - Estimation du coût pour l'utilisateur - Elaboration d'un devis - Choix de l'intervenant en fonction de ses compétences et des besoins repérés - Suivi de l'avancée de la prise en charge financière
			Unité 2.3 Suivi des interventions	Le déroulement de l'intervention - Recueil de l'information auprès du personnel, du bénéficiaire et de son entourage - Mise en place d'actions correctives - Mise en place d'un système d'évaluation périodique de l'intervention - Les situations à risque ou problématiques La gestion budgétaire de son secteur : - Les enjeux financiers - La facturation, le suivi des comptes clients, le contentieux - Les bases de la gestion budgétaire : le prévisionnel, la budgétisation, le contrôle budgétaire - La gestion des modifications et renouvellement des prises en charge - L'élaboration de tableaux de bord.

REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE FORMATION		
DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	DOMAINES DE FORMATION	UNITE DE FORMATION	CONTENU DE FORMATION
<u>III- COORDINATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</u> III-1- Gestion des ressources humaines	Contribuer à recruter, à évaluer et à développer les compétences des personnels d'intervention : - <u>Examiner</u> les candidatures - <u>Entretenir</u> un vivier d'intervenants potentiels - <u>Conduire</u> des entretiens et sélectionner le candidat en accord avec son encadrement - <u>Participer</u> à l'élaboration et/ou à la modification des contrats de travail des personnels d'intervention - <u>Suivre</u> le temps de travail des personnels d'intervention et organiser les congés - <u>Valider</u> les informations sur l'activité des personnels d'intervention pour la paie et la facturation - <u>Maintenir</u> une veille législative en relation avec le service RH - <u>Apprécier</u> le travail des personnels d'intervention et son résultat - <u>Conduire</u> des entretiens annuels - <u>Evaluer</u> les compétences des personnels d'intervention - <u>Repérer</u> des besoins et proposer des actions de formation au service des ressources humaines	DF3 Coordination et gestion des ressources humaines	Unité 3.1 Droit du travail	<u>Législation du travail :</u> - Conventions et accords collectifs de la branche professionnelle - Les contrats de travail - Les conflits au travail - Les conditions de travail : les risques professionnels et psychosociaux liés à l'emploi de l'intervenant à domicile, les accidents du travail, le document unique - Règlementation relative à l'emploi des intervenants à domicile <u>Représentation des personnels :</u> - Les syndicats professionnels - Les instances de représentation
			Unité 3.2 Gestion des ressources humaines	<u>Les acteurs de l'intervention à domicile :</u> - Les diplômes et titres professionnels - Leurs missions et statuts - Leurs conditions de travail (salaires, congés, primes, horaires, modulation...) <u>Les procédures de recrutement :</u> - Politique GRH de sa structure - Mise en place d'une veille : activation du réseau, base de données de candidatures, CVthèque - Les acteurs de l'emploi : Pôle Emploi, les missions locales, CAP Emploi, les organismes de formation - Les entretiens d'évaluation : l'entretien annuel obligatoire et l'entretien professionnel - Les techniques d'entretien et les outils d'évaluation <u>L'accueil des nouveaux personnels :</u> - Mise en place d'un tutorat - Le livret d'accueil <u>La GPEC :</u> - Définition de la GPEC, de ce qu'est une compétence - Objectifs de la GPEC <u>La formation :</u> - Evaluation des besoins en formation - Les financements de la formation

<p>III-2- Coordination de l'équipe et de l'activité</p>	<p>Coordonner l'équipe et l'activité de son secteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Elaborer</u> les plannings prévisionnels et les transmettre au personnel d'intervention - <u>Coordonner</u> les membres de son équipe - <u>Animer</u> des réunions d'équipe, de secteur, de paroles - <u>Repérer</u> les conflits et appliquer une méthode de résolution - <u>Rendre-compte</u> de l'activité de son secteur à son encadrement 		<p>Unité 3.3 Coordination de l'équipe et de l'activité</p>	<p>Les pratiques managériales, méthodes et outils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différents styles managériaux et leurs caractéristiques - Les typologies des personnalités : Traits de personnalité, habiletés, intérêts, activités au travail, valeurs, inaptitudes - Communiquer efficacement : L'écoute active (Carl Rogers), les attitudes d'écoute (Elias Hull Porter)... <p>La gestion des équipes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La planification du travail, logiciels de planification (<i>Domino, Médisys, Apologic...</i>) - La coordination de l'équipe : remplacements, tournées du we, gestion des imprévus... - Les techniques d'animation de réunion - Les techniques d'analyse des pratiques <p>La gestion des conflits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les conflits (types, origines, processus...) - Les différentes réponses au conflit - Les outils de résolution des conflits
----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE FORMATION		
DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	DOMAINES DE FORMATION	UNITE DE FORMATION	CONTENU DE FORMATION
IV- DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE ET DE LA QUALITE IV-1- Promotion de l'offre de service de la structure et valorisation de son image IV-2- Développement et entretien des réseaux opérationnels sur son territoire III-3- Evaluation et développement de la satisfaction des clients	Contribuer à promouvoir l'offre de services de sa structure et son image : - <u>Proposer</u> de nouvelles offres de service au regard de l'évolution des besoins des clients - <u>Représenter</u> sa structure dans des manifestations publiques	DF4 Développement de l'activité et de la qualité	Unité 4.1 Promotion de son offre de service	L'offre de services : - Le marché du secteur des services à domicile - Stratégie de développement de sa structure, de la fédération ou du réseau Elaboration d'un plan marketing : - Définition et objectifs - Etude de marché : que propose la concurrence ? (produit, prix, distribution, promotion) - Les points clés du plan marketing : la clientèle ciblée, les services proposés, le prix de vente, les moyens de communication, les objectifs visés, les moyens nécessaires Les bases de la communication externe : - Le plan de communication - Les techniques de présentation et d'argumentation de son offre - Les outils de communication externe : site internet, plaquette, livret d'accueil, événements (salon, table ronde...), communiqué de presse... - Comment évaluer l'impact de sa communication ?
	Contribuer à développer et entretenir des réseaux opérationnels sur son territoire : - <u>Représenter</u> sa structure auprès des partenaires externes - <u>Participer</u> à des projets de développement local		Unité 4.2 Développement et entretien des réseaux opérationnels sur son territoire	Les réseaux professionnels : - Organisation du secteur social et médico-social - Les acteurs et les réseaux - Les publics concernés - Les partenariats de la structure - Les conventions et les accords en cours ou en projet Démarche et méthode de projet : - Les différentes dimensions du projet - La méthodologie de projet : phase préparatoire, de réalisation et d'évaluation - Transversalité et partenariat - Les sources d'information et ressources documentaires
	Contribuer à évaluer et développer la satisfaction client : - <u>Contrôler</u> à son niveau, le respect des engagements de sa structure en termes de qualité - <u>Sonder</u> la satisfaction du bénéficiaire et/ou de son		Unité 4.2 Evaluation et développement de la satisfaction des clients/usagers	La démarche qualité dans le parcours du client : - L'enjeu de la démarche qualité : satisfaire le client, se différencier de la concurrence - Repérer le parcours du client : du 1 ^{er} contact à la facturation - Prévenir les défaillances sur le parcours Mise en place d'indicateurs internes et externes : - Outils de recueil et de traitement des plaintes, des réclamations et de la satisfaction - Les enquêtes de satisfaction clients, partenaires, financeurs

	<p>entourage</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Mettre en place</u> un recueil des réclamations - <u>Traiter</u> les réclamations et plaintes - <u>Résoudre</u> les difficultés rencontrées 			<ul style="list-style-type: none"> - Le bilan des réclamations clients - Les audits internes <u>Mise en place d'un plan d'actions d'amélioration :</u> - Définition des objectifs - Formalisation des actions d'amélioration - Elaboration d'un outil de pilotage <u>Communication interne et externe :</u> - Communiquer ses engagements : <ul style="list-style-type: none"> - à sa clientèle - à ses partenaires et ses financeurs - à ses équipes
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------