

SCHOOL FORMATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Responsable coordonnateur services au domicile

RNCP39539 · Titre professionnel · Niveau 5

Ce parcours de 550 heures prépare au titre professionnel Responsable-coordonnateur services au domicile (RNCP39539, niveau 5) en couvrant intégralement ses trois blocs de compétences. Il accompagne l'apprenant dans les situations réelles du métier : concevoir des prestations adaptées, coordonner une équipe d'intervenants et développer les partenariats sur le territoire.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Responsable coordonnateur services au domicile
Code	RNCP39539
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 5
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	31/10/2029

Le métier et les compétences visées

Le responsable-coordonnateur services au domicile (RCSAD) fait le lien entre les clients, les intervenants et la structure. Il analyse les besoins des particuliers, des personnes âgées ou en situation de handicap et des familles, puis identifie les dispositifs de financement mobilisables. Il conçoit des prestations qui tiennent compte des risques propres à chaque domicile, établit les devis et assure la gestion administrative. Il recrute, intègre, planifie et soutient les intervenants en veillant à leur santé, à leur sécurité et à la bientraitance. Il gère les aléas avec réactivité, suit la qualité du service et représente la structure auprès des partenaires médico-sociaux et des financeurs. Il exerce en entreprise, en association ou en CCAS et CIAS.

Public visé

- Intervenants à domicile expérimentés (aides à domicile, auxiliaires de vie, assistants de vie aux familles) souhaitant évoluer vers la coordination
- Salariés de structures d'aide et de services à domicile occupant des fonctions d'assistance administrative ou de planification
- Personnes en reconversion professionnelle attirées par l'encadrement dans le secteur sanitaire, social et médico-social
- Demandeurs d'emploi disposant d'une expérience en relation client, en gestion d'équipe ou dans l'accompagnement de personnes
- Salariés de CCAS ou CIAS souhaitant faire reconnaître leurs compétences de coordination

Prérequis

- Maîtrise du français écrit et oral permettant de rédiger des documents professionnels et de conduire des entretiens
- Aisance avec les outils bureautiques courants (traitement de texte, tableur, messagerie), l'épreuve se déroulant sur poste informatique
- Une première expérience professionnelle, idéalement dans les services à la personne, l'action sociale ou la relation client, est recommandée
- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire : un positionnement préalable réalisé par l'organisme de formation permet de vérifier l'adéquation du projet

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Analyser les besoins d'un client à domicile et identifier les dispositifs d'aide et de financement mobilisables
- Concevoir une prestation adaptée intégrant l'évaluation des risques du domicile, puis établir et présenter le devis
- Assurer la gestion administrative d'une prestation dans le respect de la législation et des procédures internes
- Élaborer et ajuster les plannings des intervenants en intégrant temps de trajet, temps de pause et équilibre des charges physiques et mentales
- Suivre les interventions, mesurer la satisfaction des clients et adapter la prestation à l'évolution des besoins
- Recruter des intervenants, conduire des entretiens, émettre un avis motivé et organiser leur parcours d'intégration
- Accompagner l'équipe au quotidien, réguler les tensions et promouvoir une démarche de bientraitance
- Intégrer la prévention des risques professionnels et contribuer à l'actualisation du DUERP
- Représenter la structure auprès des partenaires, des financeurs et des services internes
- Coopérer avec les acteurs médico-sociaux du territoire pour coordonner les interventions et développer l'offre de services

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Aldéa Services à Domicile

IG

Inès Garnier

Responsable-coordonnatrice de secteur, nouvellement nommée sur le secteur Val d'Orbe

Services à la personne : aide à domicile, accompagnement des personnes âgées et en situation de handicap, entretien du logement et garde d'enfants (service prestataire

Aldéa Services à Domicile est une entreprise fictive implantée dans une agglomération moyenne et ses communes rurales voisines. Elle emploie une soixantaine d'intervenants à domicile et accompagne des clients aux profils variés : retraités autonomes recherchant de l'aide ménagère, personnes âgées dépendantes bénéficiaires de l'APA, adultes en situation de handicap, familles ayant besoin de garde d'enfants. Ancienne auxiliaire de vie, Inès Garnier vient d'être promue responsable-coordonnatrice du secteur Val d'Orbe, qui regroupe vingt intervenants et cent dix clients. Elle hérite d'un planning tendu, d'un turnover important, de plusieurs réclamations en cours et d'une relation à construire avec le service autonomie du département, le CCAS et un service de soins infirmiers à domicile. Sa directrice, Mme Fabre, attend d'elle qu'elle stabilise le secteur et développe de nouvelles prestations.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès apprend à évaluer les besoins de nouveaux clients, à mobiliser les financements, à sécuriser chaque domicile, à bâtir devis et plannings, puis à suivre la qualité des prestations jusqu'au traitement d'une réclamation délicate.
2. Bloc 2 : Inès recrute et intègre de nouveaux intervenants, rééquilibre les plannings pour réduire l'usure physique, gère des absences imprévues un vendredi soir, désamorce un conflit d'équipe et pilote une action de prévention des risques professionnels.
3. Bloc 3 : Inès représente Aldéa en réunion de coordination avec le SSIAD et le département, anime un stand lors d'un forum seniors et propose à sa direction une nouvelle offre de sortie d'hospitalisation construite avec les partenaires du territoire.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP39539BC01 · Concevoir et organiser une prestation de services au domicile		**220 h**
1	Le secteur des services au domicile et le rôle du RCSAD	22 h
2	Analyser les besoins du client et présenter l'offre de services	22 h
3	Identifier les dispositifs d'aide et de financement	22 h
4	Évaluer les risques du domicile et concevoir une prestation adaptée	22 h
5	Établir le devis et contractualiser la prestation	22 h
6	Assurer la gestion administrative de la prestation	22 h
7	Coordonner l'organisation de la prestation au domicile	22 h
8	Suivre l'intervention et mesurer la satisfaction du client	22 h
9	Veiller à la qualité du service et adapter la prestation	22 h
10	Synthèse et entraînement à l'épreuve du bloc 1	22 h
RNCP39539BC02 · Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile		**220 h**
11	Préparer le recrutement des intervenants	22 h
12	Conduire l'entretien de recrutement et émettre un avis motivé	22 h
13	Accueillir et intégrer les nouveaux intervenants	22 h
14	Planifier l'activité des intervenants en préservant leur santé	22 h
15	Gérer les aléas, les remplacements et contrôler l'activité	22 h
16	Animer l'équipe et agir sur la qualité de vie au travail	22 h
17	Prévenir les tensions, les conflits et la maltraitance	22 h
18	Développer les compétences de l'équipe	22 h
19	Intégrer la prévention des risques professionnels	22 h
20	Analyser sa pratique et s'entraîner aux épreuves du bloc 2	22 h
RNCP39539BC03 · Contribuer au développement de partenariat		**110 h**
21	Communiquer et représenter la structure en interne	22 h
22	Représenter la structure auprès des acteurs externes	22 h
23	Coopérer avec les partenaires pour coordonner les interventions	22 h
24	Organiser une veille et contribuer au développement de l'offre	22 h
25	Synthèse et entraînement à l'épreuve du bloc 3	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

RNCP39539BC01 · 220 h

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Cours 1 · Le secteur des services au domicile et le rôle du RCSAD

22 h

OBJECTIFS

- Situer les différents modes d'intervention (prestataire, mandataire) et types de structures (entreprise, association, CCAS, CIAS)
- Identifier les missions, les interlocuteurs et les limites de délégation du RCSAD

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de connaissances et schéma commenté de l'organisation d'une structure

CONTENUS

- Panorama des services à la personne : publics, activités, acteurs publics et privés
- Modes prestataire et mandataire : responsabilités respectives de la structure, du client et de l'intervenant
- Cadre d'exercice : déclaration, agrément, autorisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile
- Missions du RCSAD et interface clients, intervenants, structure
- Positionnement hiérarchique, délégation et devoir d'alerte
- Éthique, droits des personnes accompagnées et posture professionnelle
- Prise en compte des impacts écologiques dans l'activité

Fil rouge · Pour sa première semaine, Inès cartographie l'organisation d'Aldéa, ses services internes et ses clients en mode prestataire et mandataire afin de clarifier son périmètre de délégation avec Mme Fabre.

Cours 2 · Analyser les besoins du client et présenter l'offre de services

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un entretien d'évaluation des besoins au domicile ou à distance
- Présenter l'offre de services de la structure de façon adaptée à l'interlocuteur

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé d'un entretien d'évaluation et grille d'auto-analyse

CONTENUS

- Typologie des demandes : entretien du logement, aide aux actes essentiels, accompagnement du handicap, garde d'enfants
- Préparer et conduire l'entretien d'évaluation : écoute active, questionnement, reformulation
- Prendre en compte l'environnement familial, les aidants et le projet de vie
- Outils d'évaluation des besoins et repères sur l'autonomie
- Présenter l'offre de services et les engagements qualité
- Rédiger une synthèse de besoins exploitable

Fil rouge · Inès reçoit la fille de M. Lambert, 84 ans, de retour à domicile après une chute : elle mène l'entretien au domicile et rédige la synthèse des besoins.

Cours 3 · Identifier les dispositifs d'aide et de financement

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les dispositifs mobilisables selon la situation du client et la nature de la prestation
- Informer le client des démarches à engager pour mobiliser ces dispositifs

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : tableau de correspondance situations clients et dispositifs, QCM

CONTENUS

- Allocation personnalisée d'autonomie (APA) : conditions, plan d'aide, rôle du département
- Prestation de compensation du handicap (PCH) et rôle de la MDPH
- Aides des caisses de retraite, des mutuelles et dispositifs de sortie d'hospitalisation
- Garde d'enfants : complément de libre choix du mode de garde et aides de la CAF
- Avantage fiscal des services à la personne et CESU
- Accompagner le client dans ses démarches : dossiers, interlocuteurs, délais

Fil rouge · Inès identifie pour M. Lambert les financements possibles et prépare une fiche d'information claire destinée à sa fille, tout en traitant une demande de garde d'enfants d'une jeune famille.

Cours 4 · Évaluer les risques du domicile et concevoir une prestation adaptée

22 h

OBJECTIFS

- Repérer les risques inhérents à un domicile pour le client et pour l'intervenant
- Construire une prestation intégrant les mesures de prévention adaptées

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse de photos de domiciles et rédaction d'une fiche de prestation avec mesures de prévention

CONTENUS

- Visite d'évaluation des risques du domicile : méthode et grille d'observation
- Risques pour l'intervenant : manutention, chutes, produits, animaux, risque infectieux
- Risques pour le client : chute, isolement, sécurité du logement
- Aides techniques, aménagements et matériel à préconiser
- Construire le contenu de la prestation : tâches, fréquence, durée, profil d'intervenant
- Formaliser le projet de prestation et les consignes d'intervention
- Intégrer les écogestes dans la prestation

Fil rouge · Lors de la visite chez M. Lambert, Inès repère un lit trop bas et une salle de bain glissante : elle conçoit une prestation intégrant un lève-personne et des consignes de sécurité pour les intervenants.

Cours 5 · Établir le devis et contractualiser la prestation

22 h

OBJECTIFS

- Calculer et établir un devis conforme à la réglementation
- Présenter le devis au client et formaliser l'engagement contractuel

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de calcul et rédaction de devis sur tableur, mise en situation de présentation

CONTENUS

- Obligations d'information préalable et de devis dans les services à la personne
- Calcul du coût d'une prestation : tarif horaire, majorations, prise en charge des financeurs, reste à charge
- Rédaction du devis avec un tableur ou un logiciel métier
- Présenter le devis et argumenter : conduite de l'entretien, traitement des objections
- Contrat de prestation, livret d'accueil, document individuel de prise en charge
- Droit de rétractation et conditions de résiliation

Fil rouge · Inès établit le devis de M. Lambert en intégrant la participation du plan d'aide APA, puis le présente à sa fille qui s'inquiète du reste à charge.

Cours 6 · Assurer la gestion administrative de la prestation

22 h

OBJECTIFS

- Constituer et tenir à jour le dossier client dans le respect de la législation
- Appliquer les procédures administratives de la structure, de la mise en place à la facturation

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : contrôle de dossiers clients et repérage des non-conformités

CONTENUS

- Dossier client : pièces obligatoires, traçabilité, archivage
- Protection des données personnelles et confidentialité des informations
- Spécificités administratives du mode mandataire : rôle de particulier employeur, déclarations
- Relation avec les financeurs : prises en charge, justificatifs, relevés d'heures
- Télégestion, pointage et éléments transmis au service paie et à la facturation
- Procédures internes et outils numériques de gestion des prestations

Fil rouge · Inès découvre plusieurs dossiers clients incomplets sur son secteur : elle établit une check-list administrative et régularise les dossiers avant l'envoi des relevés au département.

Cours 7 · Coordonner l'organisation de la prestation au domicile

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les intervenants compétents au regard des besoins et des risques de la prestation
- Établir un planning de prestation intégrant temps de trajet et temps de pause

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de planification sur logiciel ou tableur avec contraintes à respecter

CONTENUS

- Analyser les compétences, qualifications et disponibilités des intervenants
- Affecter un intervenant : critères techniques, relationnels et géographiques
- Construire le planning de prestation : tournées, temps de trajet, temps de pause
- Règles du droit du travail et de la convention collective applicables à la planification
- Préparer la première intervention : présentation de l'intervenant, transmission des consignes
- Coordination avec les autres intervenants du domicile (famille, soignants)

Fil rouge · Inès choisit l'intervenante la plus adaptée pour M. Lambert, intègre sa tournée dans le planning existant en respectant les temps de trajet, puis organise la présentation au domicile.

Cours 8 · Suivre l'intervention et mesurer la satisfaction du client

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en place un suivi régulier de l'intervention auprès du client et des intervenants
- Contrôler la correspondance de la prestation avec la demande

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un compte rendu de visite de suivi, QCM

CONTENUS

- Outils de suivi : cahier de liaison, appels de suivi, visites à domicile
- Recueillir les informations auprès des intervenants sur le déroulement des interventions
- Mesurer la satisfaction : enquêtes, entretiens, indicateurs
- Contrôler l'adéquation entre prestation réalisée et prestation prévue
- Repérer l'évolution des besoins et les signaux d'alerte
- Rendre compte à sa hiérarchie

Fil rouge · Un mois après le démarrage, Inès réalise une visite de suivi chez M. Lambert et constate une perte d'autonomie : elle recueille l'avis de l'intervenante et prépare une réévaluation.

Cours 9 · Veiller à la qualité du service et adapter la prestation

22 h

OBJECTIFS

- Traiter une réclamation client de façon structurée
- Proposer une adaptation de la prestation conforme à la législation du travail et aux engagements qualité

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de réclamation et rédaction d'un courrier de réponse

CONTENUS

- Démarche qualité dans les services au domicile : référentiels, procédures, évaluation
- Traitement des réclamations et des mécontentements : écoute, analyse, réponse, suivi
- Bientraitance et respect des droits de la personne accompagnée
- Modifier une prestation : avenant, nouveau devis, information du financeur
- Impacts d'une modification sur le planning et le contrat de travail des intervenants
- Maintien des conditions de sécurité et de santé au travail lors de l'adaptation
- Actions d'amélioration continue

Fil rouge · Mme Dupré se plaint de retards répétés : Inès analyse la situation avec l'intervenante, propose une réponse écrite et ajuste le créneau, tout en adaptant la prestation de M. Lambert après réévaluation.

Cours 10 · Synthèse et entraînement à l'épreuve du bloc 1

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser l'ensemble des compétences du bloc 1 dans une étude de cas complète sur poste informatique
- Présenter et argumenter ses travaux lors d'un entretien technique

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas blanche en temps limité et entretien technique simulé avec grille d'évaluation

CONTENUS

- Présentation des modalités de l'épreuve du bloc 1
- Méthode d'analyse d'une étude de cas et gestion du temps
- Constituer un dossier technique : structure, qualité rédactionnelle, documents attendus
- Étude de cas complète en conditions d'examen
- Préparer la présentation orale de 10 minutes
- Entraînement au questionnement sur les trois compétences évaluées

Fil rouge · Mme Fabre confie à Inès trois nouvelles demandes simultanées (aide ménagère, sortie d'hospitalisation, garde d'enfants) : Inès produit le dossier complet, de l'analyse des besoins au planning.

RNCP39539BC02 · 220 h

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Cours 11 · Préparer le recrutement des intervenants

22 h

OBJECTIFS

- Définir un profil de poste et rédiger une offre d'emploi attractive et non discriminatoire
- Sélectionner les candidatures correspondant au profil recherché

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une offre d'emploi et exercice de présélection de CV

CONTENUS

- Métiers et qualifications des intervenants à domicile
- Analyser le besoin de recrutement et définir le profil de poste
- Rédiger une offre d'emploi : mentions, attractivité, non-discrimination
- Canaux de recrutement : partenaires de l'emploi, réseaux, établissements de formation
- Tri des candidatures : critères objectifs et grille de présélection
- Collaboration avec le service ressources humaines

Fil rouge · Face à deux départs, Inès rédige une offre pour des auxiliaires de vie et trie quinze candidatures à l'aide d'une grille construite avec le service RH.

Cours 12 · Conduire l'entretien de recrutement et émettre un avis motivé

22 h

OBJECTIFS

- Conduire un entretien permettant d'évaluer les compétences et la posture d'un candidat
- Formuler un avis motivé sur l'embauche

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle d'entretien de recrutement et rédaction d'un avis motivé

CONTENUS

- Préparer l'entretien : guide, questions comportementales, mises en situation
- Évaluer savoir-faire, savoir-être et capacité à la bientraitance
- Cadre légal de l'entretien et questions interdites
- Présenter le poste, ses contraintes et ses conditions de travail
- Rédiger un avis motivé argumenté
- Informer les candidats de la suite donnée

Fil rouge · Inès conduit trois entretiens dont celui d'une candidate expérimentée mais réticente aux horaires du week-end, puis rédige ses avis motivés pour Mme Fabre.

Cours 13 · Accueillir et intégrer les nouveaux intervenants

22 h

OBJECTIFS

- Organiser un parcours d'intégration structuré
- Préparer et conduire un entretien professionnel

ÉVALUATION FORMATIVE

Conception d'un parcours d'intégration et grille d'entretien professionnel

CONTENUS

- Accueil du nouvel intervenant : livret d'accueil, documents, consignes
- Construire le parcours d'intégration : binômage, tutorat, points d'étape
- Présentation aux clients et premières interventions accompagnées
- Période d'essai : suivi et bilan
- Entretien professionnel : cadre légal, préparation, conduite, compte rendu
- Fidélisation des intervenants

Fil rouge · Inès construit le parcours d'intégration de Karim, nouvel auxiliaire de vie, en le plaçant en binôme avec une intervenante expérimentée, puis prépare l'entretien professionnel d'une salariée ancienne.

Cours 14 · Planifier l'activité des intervenants en préservant leur santé

22 h

OBJECTIFS

- Établir les plannings horaires dans le respect du droit du travail
- Équilibrer les prestations à forte et faible charge physique et mentale

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de planification hebdomadaire avec analyse de la charge de travail

CONTENUS

- Règles de durée du travail, repos, amplitude, temps de trajet et temps partiel
- Dispositions de la convention collective applicable
- Évaluer la charge physique et mentale de chaque prestation
- Construire des plannings équilibrés et des tournées cohérentes
- Logiciels de planification et télégestion
- Communiquer les plannings et leurs modifications aux intervenants

Fil rouge · Inès constate que deux intervenantes cumulent les situations de forte dépendance : elle reconstruit les plannings hebdomadaires du secteur pour mieux répartir la charge.

Cours 15 · Gérer les aléas, les remplacements et contrôler l'activité

22 h

OBJECTIFS

- Organiser les remplacements prévus et imprévus en hiérarchisant les priorités
- Contrôler la réalisation des interventions et alerter si nécessaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de gestion d'aléa chronométrée et fiche d'analyse de situation

CONTENUS

- Typologie des aléas : absences, urgences, hospitalisation, intempéries
- Hiérarchiser les interventions prioritaires et essentielles
- Organiser les remplacements : vivier, polyvalence, information du client
- Astreintes et continuité de service
- Contrôle de l'activité : pointage, écarts, heures non réalisées
- Alerter la hiérarchie et les services internes
- Analyser un aléa a posteriori

Fil rouge · Un vendredi à 17 h, trois intervenantes sont absentes pour le week-end : Inès priorise les interventions vitales, organise les remplacements et informe les familles.

Cours 16 · Animer l'équipe et agir sur la qualité de vie au travail

22 h

OBJECTIFS

- Animer des temps d'échange réguliers avec les intervenants
- Soutenir l'équipe et favoriser sa cohésion

ÉVALUATION FORMATIVE

Préparation d'un ordre du jour et animation simulée d'une réunion

CONTENUS

- Posture de l'encadrant de proximité et styles de management
- Communication avec des intervenants majoritairement à l'extérieur
- Animer des réunions d'équipe et des temps d'échange de pratiques
- Recueillir les difficultés liées aux prestations et à la relation client
- Qualité de vie et des conditions de travail : leviers d'action
- Reconnaissance, motivation et cohésion d'équipe

Fil rouge · Inès organise la première réunion d'équipe de son secteur pour recueillir les difficultés des intervenants et définir avec eux trois actions d'amélioration.

Cours 17 · Prévenir les tensions, les conflits et la maltraitance

22 h

OBJECTIFS

- Repérer les situations à risque et réguler les tensions ou conflits
- Accompagner l'équipe dans une démarche de bientraitance

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de conflit et de situation de maltraitance, QCM

CONTENUS

- Repérer les signaux de tension entre intervenants ou avec les clients
- Techniques de médiation et de régulation des conflits
- Maltraitance : définitions, formes, facteurs de risque
- Démarche de bientraitance : outils, rôle du RCSAD
- Procédures de signalement et d'alerte
- Situations complexes de gestion du personnel : traitement et limites de délégation

Fil rouge · Une intervenante rapporte des propos humiliants d'un fils envers sa mère accompagnée : Inès analyse la situation, applique la procédure et organise un temps d'échange sur la bientraitance.

Cours 18 · Développer les compétences de l'équipe

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les besoins en perfectionnement des intervenants
- Proposer des actions de formation adaptées

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une note de proposition d'action de formation

CONTENUS

- Repérer les écarts de compétences : observations, retours clients, entretiens
- Analyser les besoins individuels et collectifs
- Panorama des modalités de formation et d'accompagnement
- Formaliser une proposition d'action de formation à la hiérarchie
- Transfert des acquis sur le terrain
- Tutorat et transmission entre pairs

Fil rouge · Après plusieurs incidents lors de transferts, Inès identifie un besoin collectif en manutention et rédige une proposition de formation pour Mme Fabre.

Cours 19 · Intégrer la prévention des risques professionnels

22 h

OBJECTIFS

- Intégrer la prévention dès la mise en œuvre des prestations et tout au long des interventions
- Transmettre les informations utiles à l'actualisation du DUERP

ÉVALUATION FORMATIVE

Analyse d'accident selon une méthode structurée et fiche de remontée DUERP

CONTENUS

- Principes généraux de prévention et obligations de l'employeur
- Risques du métier : troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux, risque routier, risque chimique et infectieux
- Document unique d'évaluation des risques professionnels : rôle du RCSAD
- Analyse d'un accident du travail ou d'un presque accident
- Équipements, aides techniques et consignes de sécurité
- Sensibiliser les intervenants et les clients aux écogestes et aux produits plus sûrs

Fil rouge · Suite à un accident de trajet et à une lombalgie déclarée, Inès analyse les causes, propose des mesures et transmet ses constats au responsable du DUERP.

Cours 20 · Analyser sa pratique et s'entraîner aux épreuves du bloc 2

22 h

OBJECTIFS

- Analyser des situations professionnelles complexes pour faire évoluer sa pratique
- Préparer le document d'analyse de trois situations professionnelles et l'entretien technique

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction accompagnée du document d'analyse, étude de cas blanche et questionnement simulé

CONTENUS

- Modalités des épreuves du bloc 2
- Méthode d'analyse de pratique professionnelle
- Analyser un aléa ayant des conséquences sur le planning
- Analyser un mécontentement client lié à la prestation d'intervenants
- Analyser une situation complexe de gestion du personnel
- Concevoir le diaporama de présentation de la période en entreprise
- Étude de cas blanche et entretien simulé

Fil rouge · Au terme de six mois sur le secteur, Inès revient sur trois situations marquantes (week-end d'absences, plainte de Mme Dupré, conflit d'équipe) et en rédige l'analyse.

RNCP39539BC03 · 110 h

Contribuer au développement de partenariat

Cours 21 · Communiquer et représenter la structure en interne

22 h

OBJECTIFS

- Adapter sa communication orale et écrite aux différents services de la structure
- Transmettre des informations fiables et exploitables à la hiérarchie

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un compte rendu et présentation orale d'un bilan d'activité

CONTENUS

- Cartographie des interlocuteurs internes : RH, paie, comptabilité, qualité, informatique, direction
- Écrits professionnels : courriel, note, compte rendu, rapport d'activité
- Rendre compte et alerter : formes et circuits
- Préparer et animer une intervention en réunion interne
- Indicateurs d'activité du secteur et tableau de bord
- Incarner les valeurs de la structure

Fil rouge · Inès présente au comité de direction d'Aldéa le bilan de son secteur et formule des propositions appuyées sur son tableau de bord.

Cours 22 · Représenter la structure auprès des acteurs externes

22 h

OBJECTIFS

- Représenter la structure lors de réunions avec des partenaires ou financeurs
- Communiquer une image positive lors de manifestations professionnelles

ÉVALUATION FORMATIVE

Prise de parole filmée et préparation d'un plan d'action pour un salon

CONTENUS

- Image et réputation d'une structure de services au domicile
- Préparer une réunion avec un financeur ou un partenaire
- Prise de parole en public et argumentaire de présentation
- Participer à un salon, un forum ou un colloque : préparation, animation, suivi des contacts
- Supports de communication et respect de la charte de la structure
- Communiquer sur les engagements environnementaux de la structure

Fil rouge · Inès anime le stand d'Aldéa au forum seniors de la commune et présente l'offre de services aux visiteurs et aux élus présents.

Cours 23 · Coopérer avec les partenaires pour coordonner les interventions

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux du territoire
- Coordonner les interventions au domicile avec des équipes pluriprofessionnelles

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas de coordination pluriprofessionnelle et rédaction d'une fiche de liaison

CONTENUS

- Écosystème territorial : département, CCAS, MDPH, SSIAD, professionnels libéraux, établissements de santé, dispositifs d'appui à la coordination
- Rôles et limites de chacun autour de la personne accompagnée
- Partage d'informations et secret professionnel
- Participer à une réunion de coordination ou de concertation
- Outils de coordination et de liaison
- Formaliser une coopération : convention, procédure partagée

Fil rouge · Inès participe à une réunion de coordination avec l'infirmière coordinatrice du SSIAD et l'évaluatrice du département pour organiser le maintien à domicile de M. Lambert.

Cours 24 · Organiser une veille et contribuer au développement de l'offre

22 h

OBJECTIFS

- Organiser une veille sur l'évolution du secteur
- Détecter de nouveaux besoins sur le territoire et proposer une nouvelle prestation

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'une note de proposition de nouvelle prestation

CONTENUS

- Mettre en place une veille réglementaire, sectorielle et territoriale
- Sources d'information et outils de veille
- Analyser les besoins du territoire à partir de données et de retours terrain
- Construire une proposition de nouvelle prestation
- Développer le partenariat sur le territoire
- Intégrer les enjeux écologiques dans l'offre de services

Fil rouge · À partir des demandes reçues et des échanges avec l'hôpital local, Inès propose à Mme Fabre une offre de retour à domicile après hospitalisation construite avec deux partenaires.

Cours 25 · Synthèse et entraînement à l'épreuve du bloc 3

22 h

OBJECTIFS

- Mobiliser les compétences du bloc 3 dans une étude de cas sur poste informatique
- Argumenter ses travaux lors d'un entretien technique

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas blanche en temps limité et entretien technique simulé

CONTENUS

- Modalités de l'épreuve du bloc 3
- Méthode de traitement de l'étude de cas et gestion du temps
- Étude de cas complète en conditions d'examen
- Préparation de l'entretien technique sur la représentation de la structure
- Préparation de l'entretien technique sur la coopération avec les partenaires
- Bilan de parcours et préparation globale à la certification

Fil rouge · Inès prépare la participation d'Aldéa à un colloque départemental sur le maintien à domicile et organise la coordination d'une situation complexe avec plusieurs partenaires.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Concevoir et proposer une prestation de services adaptée	RNCP39539BC01	1, 2, 3, 4, 5, 10
Assurer la gestion administrative de la prestation de services	RNCP39539BC01	1, 5, 6, 10
Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile	RNCP39539BC01	4, 7, 10
Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité	RNCP39539BC01	8, 9, 10
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	RNCP39539BC02	11, 12, 13, 20
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	RNCP39539BC02	14, 15, 20
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants	RNCP39539BC02	16, 17, 18, 20
Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants	RNCP39539BC02	14, 19, 20
Participer à la représentation interne et externe de la structure	RNCP39539BC03	21, 22, 24, 25
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	RNCP39539BC03	23, 24, 25

Évaluations formatives

Chaque cours comporte des évaluations formatives régulières : QCM à la fin de chaque sous-chapitre, études de cas, exercices sur tableur ou logiciel de planification, jeux de rôle et productions écrites professionnelles (devis, fiche de prestation, avis motivé, compte rendu, note de proposition). Les mises en situation du fil rouge Aldéa Services à Domicile permettent d'appliquer immédiatement les acquis à des situations réalistes. Les résultats sont tracés sur la plateforme et permettent au formateur de l'organisme de formation de suivre la progression, d'identifier les difficultés et de proposer des remédiations individualisées. Un cours de synthèse en fin de chaque bloc propose une épreuve blanche fidèle aux modalités officielles.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP39539BC01	Mise en situation professionnelle de 3 h 10 min sous forme d'étude de cas sur poste informatique, sans présence du jury et sous surveillance : à partir de documents, de données, de demandes de prestation et de consignes, le candidat constitue un dossier technique. Elle est suivie d'un entretien technique de 50 min : 10 min de préparation (le candidat consulte son dossier, le jury ses notes), 10 min de présentation des travaux par le candidat, puis 30 min de questionnement réparties à parts égales sur les compétences « Concevoir et proposer une prestation de services adaptée », « Coordonner l'organisation de la prestation de services » et « Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité ». Durée totale : 4 h.
RNCP39539BC02	Mise en situation professionnelle de 2 h 40 min sous forme d'étude de cas sur poste informatique, sans présence du jury et sous surveillance, aboutissant à un dossier technique. Entretien technique de 50 min : 10 min de préparation, 10 min de présentation des travaux, puis 30 min de questionnement réparties à parts égales sur « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants », « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration » et « Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants ». Questionnement à partir de production(s) de 35 min : le candidat rédige en amont un document analysant trois situations professionnelles représentatives ; il présente pendant 5 min, à l'aide d'un diaporama, le contexte de sa période en entreprise, puis le jury le questionne 10 min sur un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants, 10 min sur un mécontentement client lié à la prestation d'intervenants et 10 min sur une situation complexe de gestion du personnel. Durée totale : 4 h 05 min.
RNCP39539BC03	Mise en situation professionnelle de 2 h sous forme d'étude de cas sur poste informatique, sans présence du jury et sous surveillance, aboutissant à un dossier technique. Entretien technique de 40 min : 10 min de préparation (le candidat consulte son dossier, le jury ses notes), puis 10 min de questionnement sur les travaux, 10 min sur la compétence « Participer à la représentation interne et externe de la structure » et 10 min sur la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ». Durée totale : 2 h 40 min.

Le parcours reproduit la logique des épreuves : les études de cas du fil rouge reposent sur des dossiers documentaires et des demandes de prestation comparables à ceux de la certification, traités sur poste informatique avec des outils bureautiques. Les cours 10, 20 et 25 proposent des épreuves blanches chronométrées, suivies d'entretiens techniques simulés construits sur la répartition officielle des questionnements par compétence. Le cours 20 accompagne spécifiquement la rédaction du document d'analyse des trois situations professionnelles et la conception du diaporama de présentation de la période en entreprise. L'organisme de formation reste responsable de l'inscription des candidats, de l'organisation des sessions d'examen et de la relation avec le certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24 sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression et traçabilité des connexions
- Vidéos pédagogiques de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire
- Cours texte enrichis, infographies, fiches mémo téléchargeables et glossaire du secteur des services au domicile
- Études de cas, mises en situation et dossiers documentaires construits autour du fil rouge Aldéa Services à Domicile
- Modèles professionnels exploitables : grilles d'évaluation des besoins et des risques, trames de devis, plannings sur tableur, guides d'entretien, fiches de liaison
- QCM auto-corrigés et épreuves blanches reproduisant les modalités de certification
- Accompagnement assuré par l'organisme de formation : formateurs référents, classes virtuelles, corrections individualisées et suivi de la période en entreprise

Débouchés et évolutions

- Responsable de secteur d'aide à la personne ou de services à domicile
- Responsable de secteur en maintien à domicile
- Responsable-coordonnateur services au domicile, responsable coordinateur ou responsable de coordination
- Coordinateur de secteur
- Encadrant de proximité ou coach d'équipe
- Évolution possible vers des fonctions de management de structure de santé ou sociale (code ROME K1403) avec l'expérience

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP39539 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.