



16, Bd de la Pointe
Jarry – ZI JARRY
97 122 BAIE-MAHAULT
0590 97 44 43
0690 09 97 22



RESPONSABLE DE SECTEUR

SERVICE A LA PERSONNE

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU III

Gérer, Manager, Commercialiser

PROCHAINE SESSION OCTOBRE 2017

Organisme agréé par



Email : contact@avi-conseil-formation.com

www.avi-conseil-formation.com

OBJECTIF DE LA FORMATION ET PERSPECTIVES D'EMPLOI

LE METIER DE RESPONSABLE DE SECTEUR

Le métier de Responsable de Secteur Services à la Personne se décline principalement selon les activités suivantes :

- Assurer un rôle de manager de proximité : être présent et accompagner pour favoriser le sentiment de reconnaissance, créer du collectif à travers des réunions d'échanges pour développer le sentiment d'appartenance à la structure et contribuer ainsi à réduire le turn-over et l'absentéisme, évaluer l'adéquation de l'intervenant au poste ...
- Renforcer la dimension "relation client" de la fonction pour veiller à la qualité de service rendu : effectuer les visites d'évaluation des besoins, un suivi régulier, assurer le lien entre l'entreprise et le client (présentation de l'intervenant, gestion des réclamations...),
- Répondre aux enjeux de qualité et à l'évolution des prestations : croissance des interventions 7 jours sur 7 qui complexifient la gestion des plannings, exigence de réactivités, gestion des imprévus, remplacements dans l'urgence et dans le respect de la législation du travail, gestion de la charge de travail des intervenants en tenant compte de leurs compétences, formation, expérience, capacités physiques, mobilité géographique et souhaits ...,
- Etre attentif aux conditions de travail des intervenants et inscrire la structure dans une démarche de prévention des risques professionnels (physiques comme psychiques),
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité.

En outre, ce métier doit désormais intégrer les 2 aspects suivants :

- Développer ou acquérir des compétences en gestion des ressources humaines, droit du travail, management, gestion des conflits, relation client ...
- Maîtriser les outils de gestion pour optimiser la gestion des plannings et mettre en œuvre la modulation du temps de travail.

Ce métier se déploie en trois groupes d'activités (blocs de compétences) :

- Cœur de métier
- Animation et coordination d'équipe
- Suivi et contrôle qualité

PERSPECTIVES D'EMPLOI

Le Responsable de Secteur Services à la Personne travaille en grande proximité avec les professionnels de la santé, les travailleurs sociaux, les enseignants, les partenaires institutionnels.

Il inscrit son activité dans une logique de réseau et de territoire de proximité, participe à la réalisation des missions dévolues aux services délivrant entre autres les prestations suivantes :

- Prestations de services d'aide directe aux personnes âgées dépendantes ou non, aux personnes handicapées et/ou fragiles.
- Prestations de services (articles du code du travail D 7231 – R 7232 – D 7234) liées entre autre :
 - à l'environnement et activités de service,
 - à la petite enfance et aux modes de gardes à domicile,
 - au soutien et à l'accompagnement scolaire (enfants-adolescents),
 - aux activités de petite maintenance et entretien (immobilier/mobilier/mécanique et espaces verts),
 - à l'assistance et à l'accompagnement informatique et bureautique à domicile ou à distance.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation s'appuie sur le cadre du référentiel du titre de responsable de secteur. Elle permettra de :

- Développer ses compétences professionnelles et ainsi optimiser la qualité des prestations et des services
- Acquérir les outils nécessaires à l'exercice de sa fonction d'encadrement

PROGRAMME DE FORMATION EN CENTRE

Le programme de formation vise le développement des compétences suivantes

COMPÉTENCE 1 : CŒUR DE METIER

Compétence 1.1 : Organiser et promouvoir les activités de la structure

- S'approprier la totalité de l'offre de services ("panier" de services) proposée par sa structure
- Structurer le système et la circulation de l'information et s'approprier les contenus
- Dans la limite de sa responsabilité fonctionnelle optimiser l'organisation
- Face à chaque demande, écouter, analyser, modéliser la réponse en termes de services à la personne
- Anticiper, adapter et promouvoir l'évolution du "panier" des services
- Organiser, préparer des réunions et événements visant à promouvoir les activités et image de la structure

Compétence 1.2 : Prendre en compte les demandes et besoins de la personne bénéficiaire

- Savoir accueillir les personnes au regard des valeurs (humanistes et socio-économiques) de la structure
- Comprendre et interpréter la demande et le besoin
- Elaborer la composition du "panier de services"
- Conseiller le bénéficiaire sur les éléments d'une possible contractualisation
- Coordonner les dossiers "clients", bénéficiaires, familles ...
- Planifier la mise à disposition des prestations
- Instruire les dossiers d'obtention
- Assurer une veille technique permanente sur l'évolution des demandes et attentes des bénéficiaires

Compétence 1.3 : Mettre en relation / Communiquer / Coordonner des acteurs territoriaux

- Assurer des fonctions de relations et de communication
- Proposer, négocier, décider les contrats de prestations et de modalités de délivrance
- Coordonner les actions des différents intervenants territoriaux
- Assurer les actions de médiation, le cas échéant
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité
- Participer à des réunions extérieures, à des réunions thématiques,

COMPETENCE 2 : Animation et Coordination d'Equipe

Compétence 2.1 : Assurer la gestion et l'animation opérationnelle d'équipe

- Identifier et comprendre les personnalités des membres de l'équipe (particularités et interactions)
- Gérer les compétences
- Gérer le personnel au quotidien
- Organiser, coordonner, piloter les prestations dans le respect du cahier des charges des services à la personne
- Développer la mise en œuvre des pratiques de bienveillance envers les bénéficiaires
- Animer des réunions

Compétence 2.2 : Mettre en relation / Communiquer / Coordonner des acteurs territoriaux

- Assurer des fonctions de relations et de communication
- Proposer, négocier, décider les contrats de prestations et de modalités de délivrance
- Coordonner les actions des différents intervenants territoriaux
- Assurer les actions de médiation, le cas échéant
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité
- Participer à des réunions extérieures, à des réunions thématiques, d'information ...

COMPETENCE 3 : Suivi et Contrôle Qualité

Compétence: Evaluer, développer et assurer le suivi de la qualité de la prestation de services

- Elaborer des indicateurs pour évaluer et analyser des actions professionnelles, des résultats et des écarts dans le souci constant de l'éthique liée aux services à la personne
- Evaluer le projet, l'organisation, le fonctionnement et les planifications du service à la personne
- Assurer et développer la qualité des prestations de services rendus
- Maîtriser la métrologie et les référentiels métiers et en assurer le suivi et la veille technique pour développer l'adaptation à l'environnement socio-économique

L'EQUIPE PEDAGOGIQUE

Le référent-formation

L'accompagnement du stagiaire se fera par l'étroite collaboration du référent formation de manière à :

- ✚ Remonter les besoins des entreprises
- ✚ Assurer la présélection et l'intégration des stagiaires en entreprise
- ✚ Garantir et veiller au bon déroulement de la formation (qualité, logistique)
- ✚ Faire évoluer les programmes
- ✚ Assurer les suivis des stagiaires en entreprise
- ✚ Organiser la session de validation du titre professionnel avec la présence d'un jury de professionnels homologués.

Les formateurs

Les intervenants sont tous des professionnels du domaine enseigné. Ayant une bonne connaissance de ce secteur. Dans le cadre de la formation, ils peuvent être amenés à utiliser du matériel vidéo, à réaliser des études de cas pratiques

LES OUTILS

Les réunions pédagogiques

Elles se présentent sous forme de bilans pédagogiques et interviennent à des moments clés de la formation soit deux en cours de formation (les bilans intermédiaires) et une en fin de formation (bilan final). Elles ont pour objectif l'amélioration continue de nos parcours de formation sur une vision générale, et une vision par thèmes afin de répondre aux mieux aux attentes de nos stagiaires-salariés et de leurs entreprises d'accueil.

Analyse de la pratique professionnelle

Proposer un espace de mise en mot du vécu professionnel, permette une prise de recul et de réflexion au stagiaire est pour nous indispensable pour accompagner le développement des compétences, faciliter la conceptualisation et donner du sens et de la cohérence aux actions pour une meilleure appropriation de sa fonction.

LE DISPOSITIF D'ÉVALUATION

L'évaluation est réalisée au travers de contrôles de connaissances, de la production d'un mémoire et d'un entretien de validation face à un jury de professionnels, pour un total de 100 points.

- Le contrôle des connaissances (40 points) est effectué par les formateurs, pour chacun des trois blocs de compétences.
- L'évaluation des acquis en entreprise (grille d'évaluation : 20 points)
- Le rapport professionnel est de 40 points :
 - 20 points pour le document écrit qui comporte les éléments nécessaires à l'évaluation des compétences de chacun des trois blocs. Sa forme et son contenu sont définis dans le "Guide de rédaction du mémoire final" fourni au stagiaire:
 - 20 points pour la Soutenance Orale qui se déroule devant un jury de professionnels, revêt un double objectif :♦Argumenter les éléments présents dans le mémoire♦ Démontrer l'étendue des compétences mises en œuvre par le candidat.

Les évaluations en cours de formation

Le contrôle des connaissances :

S'exerce tout au long de la formation,
Peut être écrit et/ou oral,
Correspond à des épreuves individuelles et/ou de groupe,
Porte sur les connaissances à la fois théoriques et pratiques.

L'évaluation en entreprise

Il s'agit de se placer en situation réelle et d'évaluer les missions, les actions présentées par le stagiaire. Les conditions de ces réalisations seront notamment examinées au regard :

- ✓ Du contexte professionnel,
- ✓ des situations de travail en autonomie ou en collaboration,
- ✓ De l'environnement matériel, économique et social,
- ✓ Des situations relationnelles internes et/ou externes.

Elle permet au jury d'apprécier le travail et les capacités du candidat, à partir des activités liées à la fonction de responsable de secteur services à la personne, réalisées lors de son expérience en entreprise.

Cette épreuve fait l'objet d'un travail individuel de :

- Rédaction d'un rapport professionnel évalué par un jury,
- Soutenance devant le même jury. Le comportement professionnel en entreprise est pris en compte et apprécié par le Maître de stage.

LA DELIVRANCE DU TITRE

Validation totale :

La Certification est délivrée lorsque le candidat obtient une moyenne supérieure ou égale à 10/20 pour chacun des 3 blocs de compétences avec une moyenne générale (pondérée par les coefficients) à l'issue de l'épreuve de pratique professionnelle d'au moins 10/20.

La totalité de la certification ne peut être effective que si le certifié obtient une note supérieure ou égale à 10/20 (pondérée par les coefficients) pour l'ensemble des travaux relevant de la session en entreprise :

- Evaluation des acquis en entreprise,
- Rapport professionnel.

Validation partielle : En cas d'échec à :

- L'un des 3 blocs 1-2-3, le certifié a la possibilité de le(s) repasser une seule fois dans un délai de 5 ans.
- Pour les travaux relevant de la session en entreprise, le certifié a la possibilité de présenter un dossier lié à une problématique professionnelle après une expérience de stage ou professionnelle complémentaire.

Possibilité de présentation en candidat libre : le certifié repasse uniquement les évaluations de blocs et conserve le bénéfice de ses notes précédentes en contrôle continu.

ORGANISATION DE LA FORMATION

LE RYTHME

Cette action de formation s'organise sur un rythme de 8 jours par mois articulés entre cours, travaux dirigés et activités asynchrones.

Ce rythme permet au plus grand nombre quel que soit le statut (salarié ou demandeur d'emploi) de pouvoir s'inscrire dans ce parcours de formation.

DUREE TOTALE

752 heures (452h de formation théorique + 300 h de stage)

PROCHAINE SESSION DU 16 OCTOBRE 2017 AU 12 JUIN 2018

Contact

Responsable pédagogique : Isabelle TEMEY

Mail : polepedagogique@avi-conseil-formation.com

AVI CONSEIL

0590.97.44.43/ 0690.09.97.22

contact@avi-conseil-formation.com