

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE LA SANTÉ ET DES SOLIDARITÉS

Arrêté du 20 août 2024 relatif au titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile

NOR : TSSD2419518A

La ministre du travail, de la santé et des solidarités,

Vu le code de l'éducation, notamment son article R. 338-1 ;

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6113-1, L. 6113-3 et L. 6113-5 ;

Vu le décret n° 2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles ;

Vu le décret n° 2019-958 du 13 septembre 2019 instituant les commissions professionnelles consultatives chargées d'examiner les projets de création, de révision ou de suppression de diplômes et titres à finalité professionnelle délivrés au nom de l'Etat ;

Vu l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi ;

Vu l'arrêté du 10 décembre 2018 relatif au titre professionnel de manager d'unité marchande ;

Vu l'arrêté du 23 septembre 2021 portant création du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ;

Vu l'arrêté du 5 décembre 2023 relatif au titre professionnel de responsable de petite ou moyenne structure ;

Vu l'arrêté du 30 janvier 2024 portant prorogation du titre professionnel de manager d'unité marchande ;

Vu le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ;

Vu le référentiel d'évaluation du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « Cohésion sociale et santé » en date du 6 juin 2024,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Le titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile est révisé. Il est enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles sous le même intitulé pour une durée de cinq ans à compter du 1^{er} novembre 2024. Il est classé au niveau 5 du cadre national des certifications professionnelles et dans le domaine d'activité 330p (code NSF).

Art. 2. – Le référentiel d'emploi, d'activités et de compétences et le référentiel d'évaluation sont disponibles sur le site www.travail-emploi.gouv.fr.

Art. 3. – Le titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile est constitué des trois blocs de compétences suivants :

- 1° Concevoir et organiser une prestation de services au domicile ;
- 2° Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile ;
- 3° Contribuer au développement de partenariat.

Ils sont sanctionnés par des certificats de compétences professionnelles (CCP) dans les conditions prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 susvisé.

Art. 4. – Les titulaires des certificats de compétences professionnelles du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile créé par l'arrêté du 23 septembre 2021 susvisé peuvent présenter une demande au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi afin que les certificats de compétences

professionnelles mentionnés au précédent article leur soient délivrés par correspondance, selon le tableau figurant ci-dessous :

TITRE PROFESSIONNEL Responsable-coordonnateur services au domicile (arrêté du 23 septembre 2021)	TITRE PROFESSIONNEL Responsable-coordonnateur services au domicile (présent arrêté)
Concevoir et organiser une prestation de services au domicile	Concevoir et organiser une prestation de services au domicile
Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile	Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile
Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires	Contribuer au développement de partenariat

Art. 5. – Les titulaires des deux certificats de compétences professionnelles « Diriger une structure avec une équipe » et « Mettre en œuvre l'objet social de la structure » du titre professionnel de responsable de petite ou moyenne structure révisé par l'arrêté du 5 décembre 2023 susvisé peuvent présenter une demande au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi afin que le certificat de compétences professionnelles « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » mentionné à l'article 3 du présent arrêté leur soit délivré par correspondance.

Art. 6. – Les titulaires du certificat de compétences professionnelles « Manager l'équipe de l'unité marchande » du titre professionnel de manager d'unité marchande révisé par l'arrêté du 10 décembre 2018 susvisé peuvent présenter une demande au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi afin que le certificat de compétences professionnelles « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » mentionné à l'article 3 du présent arrêté leur soit délivré par correspondance.

Art. 7. – Sous réserve de la production d'une pièce justificative émanant de l'autorité délivrant la certification professionnelle :

1° Les titulaires du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » délivré par le ministère chargé de l'enseignement supérieur sont réputés avoir acquis les certificats de compétences professionnelles « Concevoir et organiser une prestation de services au domicile » et « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » mentionné à l'article 3 du présent arrêté ;

2° Les titulaires des deux blocs de compétences « Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins en prenant en compte ses choix » et « Participer aux projets en lien avec les activités de la structure et à la démarche qualité en vue d'améliorer le service rendu » du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » délivré par le ministère chargé de l'enseignement supérieur sont réputés avoir acquis le certificat de compétences professionnelles « Concevoir et organiser une prestation de services au domicile » mentionné à l'article 3 du présent arrêté ;

3° Les titulaires des deux blocs de compétences « Accompagner et coordonner le parcours de la personne au sein de la structure en vue de lui permettre d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins en prenant en compte ses choix » et « Collaborer à la gestion de la structure et du service en vue de s'adapter à l'évolution prévisible des métiers et promouvoir la qualité de vie au travail » du brevet de technicien supérieur « Services et prestations des secteurs sanitaire et social » délivré par le ministère chargé de l'enseignement supérieur sont réputés avoir acquis le certificat de compétences professionnelles « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » mentionné à l'article 3 du présent arrêté.

La demande de correspondance doit être adressée par le titulaire au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

Art. 8. – Sous réserve de la production d'une pièce justificative émanant de l'autorité délivrant la certification professionnelle :

1° Les titulaires du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » délivré par le ministère chargé de l'enseignement supérieur sont réputés avoir acquis les certificats de compétences professionnelles « Concevoir et organiser une prestation de services au domicile » et « Contribuer au développement de partenariat » mentionné à l'article 3 du présent arrêté ;

2° Les titulaires des deux blocs de compétences « Organiser d'un point de vue technique la vie quotidienne dans un service, dans un établissement » et « Animer, former dans les domaines de la vie quotidienne » du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » délivré par le ministère de l'enseignement supérieur sont réputés avoir acquis le certificat de compétences professionnelles « Concevoir et organiser une prestation de services au domicile » mentionné à l'article 3 du présent arrêté ;

3° Les titulaires du bloc de compétences « Participer à la dynamique institutionnelle et partenariale » du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » délivré par le ministère de l'enseignement supérieur sont réputés avoir acquis le certificat de compétences professionnelles « Contribuer au développement de partenariat » mentionné à l'article 3 du présent arrêté.

La demande de correspondance doit être adressée par le titulaire au représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi.

Art. 9. – Préalablement à la session d'examen du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ou du certificat de compétences professionnelles « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile », le candidat rédige un document à présenter et commenter lors de l'examen.

Ce document, dont la trame est décrite dans le référentiel d'évaluation, se rapporte à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat se présentant aux épreuves après un parcours de formation rédige le document à partir d'une période en entreprise effectuée durant la formation. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre professionnel de responsable-coordonnateur services au domicile ou aux épreuves du certificat de compétences professionnelles « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile ». Elle est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Le candidat fournit un justificatif attestant la réalisation de cette période en entreprise, à l'ouverture de la session d'examen, au responsable de la session d'examen, qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

Le candidat se présentant aux épreuves dans le cadre d'un parcours de validation des acquis de l'expérience réalise ce document à partir de son expérience professionnelle.

Art. 10. – L'annexe au présent arrêté comporte les informations requises pour l'enregistrement du titre professionnel dans le répertoire national des certifications professionnelles.

Art. 11. – Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 20 août 2024.

Pour la ministre et par délégation :
*Le chef de la mission des politiques
de certification professionnelle,*
R. JOHAIS

ANNEXE

INFORMATIONS REQUISES POUR L'INSCRIPTION DU TITRE PROFESSIONNEL AU RÉPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Intitulé

Titre professionnel : Responsable-coordonnateur services au domicile.

Niveau : 5.

Code NSF : 330p.

Résumé du référentiel d'emploi

Le responsable - coordonnateur services au domicile (RCSAD) assure l'interface entre les clients, les intervenants et la structure de services au domicile. Les activités du RCSAD varient en fonction de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques.

Le RCSAD élabore et organise des prestations de services pour des clients allant du particulier cherchant des services d'entretien domestiques, aux personnes en perte d'autonomie, malades ou en situation de handicap ayant besoin d'une prestation plus étendue ainsi qu'aux parents ayant un besoin de garde d'enfants. Il suit les interventions et veille à leur qualité.

Le RCSAD gère avec réactivité les aléas et est souvent amené à reconsidérer ses priorités dans l'organisation de ses activités. Il anime et coordonne une équipe d'intervenants dans le souci constant de la sécurité et de la santé des intervenants et de l'amélioration de la qualité du service.

Le RCSAD représente la structure auprès de ces interlocuteurs externes. Il est amené à coopérer avec des partenaires dans le cadre de la coordination des interventions à domicile, le développement de l'offre de service et du partenariat sur son territoire d'activité.

Le RCSAD analyse avec le client ses besoins de services au domicile et l'informe de l'offre de services de la structure. En fonction de la situation du client et de la nature de la prestation, il identifie les dispositifs d'aide et de financement et informe le client des démarches nécessaires à la mobilisation de ces dispositifs.

Le RCSAD construit et propose une prestation adaptée, notamment en tenant compte des risques inhérents à chaque domicile et des mesures nécessaires et adaptées pour les prévenir. Il établit le devis et le présente au client. Il identifie les intervenants compétents et établit le planning des prestations en fonction des temps de trajet et des temps de pause des intervenants.

Le RCSAD assure la gestion administrative des prestations dans le respect de la législation et des procédures en vigueur dans la structure.

Pendant toute la durée du contrat, le RCSAD suit l'intervention et s'assure régulièrement de la satisfaction du client. Il veille au maintien de la qualité du service et des conditions de sécurité et de santé au travail. Il s'informe des conditions du déroulement de l'intervention auprès des intervenants. Si nécessaire il propose de la modifier pour l'adapter à l'évolution des besoins conformément à la législation du travail. Il contrôle la correspondance de la

prestation avec les demandes des personnes. Il intègre la prévention des risques professionnels dès la mise en œuvre des prestations et tout au long des interventions.

Le RCSAD organise et coordonne l'activité des intervenants à domicile. Il contribue au recrutement des intervenants et sélectionne les candidatures correspondant au profil recherché. Il conduit des entretiens pour identifier les candidats ayant les compétences requises et émet un avis motivé concernant l'embauche. Il accueille les nouveaux intervenants et organise leur parcours d'intégration. Il peut être amené à conduire les entretiens professionnels.

Le RCSAD gère les plannings au quotidien ou supervise la planification. Il établit les plannings horaires des intervenants en équilibrant les prestations à forte et faible charge physique et mentale afin de préserver la sécurité et la santé des intervenants. Il organise les remplacements prévus et ceux imposés par les absences imprévues. Il réagit rapidement, s'adapte à la situation du moment, modifie ses priorités et alerte sa hiérarchie et les services internes si nécessaire.

Le RCSAD échange régulièrement avec les intervenants sur les conditions de réalisation des prestations et sur la relation avec les clients. Il repère les situations à risques et intervient si nécessaire pour prévenir ou réguler les tensions ou conflits. Il met en œuvre les moyens pour accompagner l'équipe dans la prévention des situations de maltraitance et pour s'assurer d'une démarche de bientraitance. Il identifie les besoins en perfectionnement et propose des actions de formation. Il soutient les intervenants au quotidien et s'assure de la cohésion de l'équipe par son accompagnement au quotidien. Il agit sur la qualité de vie au travail des intervenants à domicile.

Le RCSAD contribue à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels en transmettant les informations aux responsables en charge du suivi de la mise en œuvre du document unique d'évaluation des risques professionnel (DUERP).

Le RCSAD analyse sa pratique professionnelle afin de faire face aux situations complexes rencontrées lors de la réalisation de ses activités.

Le RCSAD représente la structure lors des réunions avec des partenaires, des financeurs ou à l'occasion de manifestations professionnelles, telles que des salons ou des colloques. Il incarne les valeurs de la structure et communique une image positive de celle-ci. Il travaille en partenariat avec des équipes pluriprofessionnelles et collabore avec des acteurs du territoire, notamment des acteurs du secteur médico-social.

Le RCSAD organise une veille sur l'évolution du secteur. Dans le territoire d'implantation de la structure, il contribue à détecter de nouveaux besoins de services à la personne. Il peut proposer à sa hiérarchie de développer de nouvelles prestations dans l'offre de services.

Le RCSAD communique oralement et par écrit avec sa hiérarchie, les intervenants, les clients, les autres services de la structure (ressources humaines, service paie, service client, la comptabilité, service informatique, service qualité, direction, etc.) et des partenaires externes. Il répond à des sollicitations variées et dispose d'une capacité d'écoute et d'adaptation à ses interlocuteurs.

Il prend en compte les impacts écologiques dans ses activités et sensibilise les clients et les intervenants aux écogestes.

L'emploi s'exerce à temps plein comme à temps partiel, dans les locaux de la structure et à l'extérieur. Les déplacements dans le territoire d'implantation de la structure sont fréquents. En fonction des contraintes de l'activité et pour garantir la continuité de l'accompagnement des personnes, des astreintes sont possibles. Le RCSAD peut être amené à travailler le soir, les jours fériés et le weekend.

Le niveau d'autonomie et de responsabilité du RCSAD varie en fonction de la taille et de l'organisation de la structure, de la répartition des activités et des différents niveaux hiérarchiques et de sa délégation de responsabilité. Le RCSAD est généralement autonome dans l'organisation quotidienne de ses activités. Il rend compte à sa hiérarchie et l'alerte en cas de problème dépassant les limites de sa délégation.

Selon l'organisation de la structure, le RCSAD peut être le responsable hiérarchique des intervenants ou encadrer plusieurs équipes autonomes d'intervenants.

Le RCSAD peut exercer ses activités en entreprise et en association d'aide à domicile (service prestataire et/ou mandataire), ainsi que dans une collectivité territoriale (service d'aide à domicile d'un centre communal ou inter communal d'action sociale (CCAS et CIAS).

Capacités attestées et descriptif des composantes de la certification

1. Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Concevoir et proposer une prestation de services adaptée.

Assurer la gestion administrative de la prestation de services.

Coordonner l'organisation de la prestation de services au domicile.

Assurer le suivi de l'intervention et veiller à sa qualité.

2. Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Recruter des intervenants et accompagner leur intégration.

Planifier et contrôler l'activité des intervenants.

Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants.

Intégrer la prévention des risques professionnels et assurer la sécurité des intervenants.

3. Contribuer au développement de partenariat

Participer à la représentation interne et externe de la structure.

Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile.

Secteurs d'activités et types d'emploi accessibles par le détenteur du titre :

- secteur des services à la personne (famille, enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap) public, privé lucratif, privé non lucratif ;
- responsable de secteur d'aide à la personne ;
- responsable de secteur services à domicile ;
- responsable de secteur - services à la personne ;
- responsable de secteur en maintien à domicile ;
- responsable - coordonnateur services au domicile ;
- responsable coordinateur ;
- responsable de coordination ;
- coordinateur de secteur ;
- encadrant de proximité ;
- coach d'équipe.

Codes ROME

K1201 Action sociale.

K1403 Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire.

Réglementation de l'activité

Sans objet.

Autorité responsable de la certification

Ministère chargé de l'emploi.

Bases légales et réglementaires

Code de l'éducation, notamment ses articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 338-1 et suivants.

Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.