Intitulé : Titre à finalité professionnelle Responsable de Secteur Services à la personne

Blocs de compétences :

Bloc 1	Concevoir une prestation personnalisée dans le secteur des services à la personne	C1.1 – C1.9
Bloc 2	Coordonner la mise en œuvre et le suivi d'une prestation dans le secteur des services à la personne	C2.1 – C2.12
Bloc 3	Mettre en place un coaching et un management de proximité dans le secteur des services à la personne	C3.1 – C3.11
Bloc 4	Contribuer au développement de l'activité et à l'amélioration de la qualité dans le secteur des services à la personne	C4.1 – C4.11

Intitulé : Titre à finalité professionnelle Responsable de Secteur Services à la personne

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	REFERENTIEL DE COMPETENCES *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	REFERENTIEL D'EVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Concevoir une prestation personnalisée dans le secteur des services à la personne			
A.1.1 Prise en compte de la demande de prestation de service à domicile : → **Recueil des premières informations,** → **Travail conjoint entre le responsable de secteur et son assistant.e,**	C1.1 : Évaluer les informations initiales en collaborant avec le secrétariat du service afin de prioriser les étapes et les tâches nécessaires à une prise en charge optimale de la demande.	BC1 épreuve 1 : **Etude de cas** L'épreuve consiste en une étude de cas écrite. Celle-ci porte sur une situation pouvant être rencontrée par un Responsable de Secteur-Services à la Personne. Elle s'appuie sur divers documents, données contextuelles et demandes de prestation, permettant d'aborder	**Qualité du recueil des premières informations :** → Les canaux et moyens de communication sont identifiés et correctement mobilisés (emails, messagerie instantanée, appels téléphoniques, etc.) → Le vocabulaire, le ton et le rythme de communication sont adaptés au collaborateur (langage clair, accessible et contextualisé). → Les outils de gestion numérique sont identifiés, maîtrisés et utilisés à bon escient (les plateformes de gestion des plannings, les logiciels de suivi des prestations et les outils de communication digitale). → Les demandes transmises par le secrétariat sont examinées et traitées dans les délais requis en fonction de leur degré d'urgence. → La planification des tâches est structurée et organisée en fonction de la priorisation des demandes.

<table>
<tr>
<td rowspan="2">→ Etablissement d'un premier contact téléphonique
→ Communication auprès de différents interlocuteurs
→ Analyse des premières informations
→ Préparation des documents pour la première rencontre</td>
<td>C1.2 :
Conduire des entretiens téléphoniques auprès du demandeur en posant des questions pertinentes et en écoutant activement pour préparer une rencontre à domicile.</td>
<td rowspan="3">des cas concrets et réalistes. Le candidat devra analyser et justifier de manière argumentée le processus de création d'une offre de prestation personnalisée répondant aux besoins identifiés, en s'appuyant sur :
→ La création d'outils et de supports destinés à la première rencontre.
→ L'analyse des risques liés à l'environnement.
→ L'accompagnement du demandeur et de ses proches dans l'accès aux aides financières appropriées.
→ La formulation d'une offre de prestation de services adaptée.

Le jury d'évaluation corrige cette épreuve.

Lieu de l'épreuve :
Centre de formation

Durée de l'évaluation :
L'épreuve dure 3 heures.</td>
<td>Qualité de l'entretien téléphonique :
→ Les techniques de communication verbale sont connues et appliquées (question ouverte, feed-back, reformulation, écoute active, empathie, bienveillance, etc.).
→ Le vocabulaire, le ton et le rythme de communication sont adaptés au demandeur (langage clair, accessible et contextualisé).
→ Une trame d'entretien téléphonique est construite en fonction des premières informations recueillies auprès du collaborateur.
→ La trame de l'entretien est suivie et respectée (présentations : structure RS, objectif de l'appel).
→ Le recueil des informations est complet et couvre tous les aspects nécessaires à la préparation de la première rencontre.
→ Les objectifs de l'entretien téléphonique sont atteints :
- Les personnes à impliquer dans l'analyse des besoins sont repérées, identifiées et invitées à participer à la rencontre.
- La situation est comprise dans sa globalité (profil, contexte, caractéristiques du lieu de vie, aidants…).</td>
</tr>
<tr>
<td>C1.3 :
Concevoir les outils et supports utiles à la première rencontre en tenant compte des éléments recueillis pour construire une offre de prestation.</td>
<td>Traitement de l'information nécessaires à la création d'une offre de prestation :
→ Les supports utiles à la première rencontre sont identifiés et préparés (fiches de synthèse, documents réglementaires, grilles d'évaluation, présentations, aides financières, etc.).
→ Les documents créés respectent les normes légales et les standards de l'organisation (langage, format, précision des informations).
→ Les déficits sensoriels et cognitifs du demandeur sont compensés, le cas échéant, par des supports adaptés, identifiés et mis à disposition (outils visuels, auditifs, cognitifs, etc.).</td>
</tr>
<tr>
<td>A1.2 Évaluation des besoins et des souhaits du demandeur lors de la visite à domicile :</td>
<td>C1.4 :
Évaluer les besoins du demandeur lors de la première rencontre au domicile en menant des entretiens individualisés et en s'appuyant sur des outils d'évaluation</td>
<td>Qualité de l'évaluation des besoins :
→ Les observations sont outillées, méthodiques et pertinentes au regard de l'objectif poursuivi.
→ Les outils d'évaluation sont utilisés à bon escient.
→ Les observations sont ciblées, factuelles, objectives et documentées.
→ La participation du demandeur ou de ses proches est recherchée.</td>
</tr>
</table>

→ **Réalisation d'un temps d'échange au domicile de la personne,** → **Utilisation de techniques de communication adaptées à la personne,** → **Favorisation de l'expression de la personne,** → **Réalisation d'observations ciblées,** → **Information et conseil,**	adaptés pour concevoir un plan d'intervention personnalisé.	**BC1 épreuve 2 :** **Entretien oral avec le jury** Le candidat est interrogé sur sa pratique professionnelle à l'issue du stage référencé au Bloc 1 ou sur le lieu d'exercice professionnel pour les salariés en poste. L'épreuve consistera en des échanges centrés sur la communication et la posture professionnelle. Il devra expliciter les activités réalisées portant sur : → La collaboration auprès des différents services, → La conduite des entretiens téléphoniques auprès du demandeur, → L'évaluation des besoins du demandeur lors de la première rencontre au domicile, → La négociation des termes d'un contrat de prestation de services → L'observation ciblée.	→ La synthèse réalisée prend en considération les besoins spécifiques, les attentes, les préférences et habitudes de vie du bénéficiaire, contraintes opérationnelles, la famille, les proches aidants (horaires d'intervention, goûts pour les activités à domicile…).
	C1.5 : Évaluer les risques en prenant en compte l'environnement du demandeur pour garantir une prestation sécurisée.		**Pertinence des mesures de prévention personnalisées:** → Les risques liés à l'environnement encourus sont identifiés et évalués (mobilité réduite, état des lieux, animaux de compagnie, etc.). → Des ajustements sont recommandés et formulés (modification de l'espace de vie, ajout d'équipements spécifiques, etc.)
	C1.6 : Orienter le demandeur et ses proches vers les aides financières adaptées, en tenant compte des informations recueillies sur le profil du demandeur et ses besoins, pour établir le devis adapté, le coût à charge du demandeur pour la prestation.		**Conseils et accompagnement personnalisé auprès du demandeur :** → Les dispositifs d'aide et de financement sont connus et maîtrisés : - Les services à domicile : prestations de ménage, d'aide à la préparation des repas, garde d'enfant, travaux de bricolage… - Les services de vie quotidienne plus ponctuels : transport accompagné, portage des repas, aide au retour à domicile après une hospitalisation. - L'amélioration de l'habitat : aide au financement de travaux d'aménagement pour prévenir la perte d'autonomie (APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie ; ACTP : Allocation Compensatrice pour Tierce Personne ; PCH : Prestation de Compensation du Handicap ; MTP : Majoration pour Tierce Personne) ; → Les explications transmises au demandeur et à ses proches sont étayées, argumentées. → Les besoins spécifiques, les déficits et les préférences du demandeur sont pris en compte (âge, conditions physiques, environnement familial, contraintes, souhaits, etc.). → La sensibilisation sur les droits du demandeur et l'orientation vers les dispositifs les plus adaptés sont réalisées. → L'accompagnement dans la réalisation des démarches du demandeur est proposé. → La proposition de devis est complète, conforme, chiffrée avec précision (coûts, délais, etc.).

<table>
<tr>
<td rowspan="3">A1.3 Mise en œuvre du processus de contractualisation de la prestation de service à domicile :

→ Rédaction des documents contractuels,
→ Présentation et clarification de l'offre au client,
→ Contractualisation,
→ Diffusion de l'information de la contractualisation,</td>
<td>C1.7 :
Rédiger l'offre de prestation de services en respectant les normes législatives et les éléments essentiels en vue de la soumettre à validation du demandeur.</td>
<td rowspan="3">→ La diffusion des données liées au contrat
Le jury d'évaluation interroge ensuite le candidat afin d'approfondir son analyse et sa réflexion.

Lieu de l'épreuve : centre de formation

Durée de l'évaluation :
L'épreuve dure 30 minutes</td>
<td>Conformité de l'offre :
→ Les éléments nécessaires sont décrits : présentation de la prestation, modalités d'intervention, conditions légales, coûts, délais.
→ Les obligations légales sont respectées : mentions légales obligatoires, respect des clauses essentielles (durée, conditions de paiement, obligations réciproques, etc.)
→ Les besoins spécifiques, les déficits et les préférences du demandeur sont pris en compte (âge, conditions physiques, environnement familial, habitudes, contraintes, souhaits, etc.).</td>
</tr>
<tr>
<td>C1.8 :
Négocier les termes d'un contrat de prestation de services en respectant les obligations légales et les besoins du bénéficiaire et de ses proches pour assurer leur satisfaction et obtenir un consentement libre et éclairé.</td>
<td>Qualité de la négociation :
→ Les contraintes légales sont respectées :
- Le consentement est recueilli conformément aux dispositions réglementaires sur les supports prévus à cet effet.
- Le client est informé de son droit de rétractation.
→ Les techniques de négociation sont connues et utilisées à bon escient (écoute active, argumentation, respect des besoins exprimés par le bénéficiaire).
→ Un accord avec le demandeur et/ou ses proches est formulé et acté.</td>
</tr>
<tr>
<td>C1.9 :
Diffuser les données liées au contrat en informant les services internes et externes concernés afin d'assurer le respect des engagements pris envers le bénéficiaire.</td>
<td>Qualité et conformité du partage des informations :
→ Les informations formalisées lors de l'accord mutuel avec le demandeur sont communiquées aux services concernés.
→ Les canaux de communication sont choisis et utilisés à bon escient selon le profil de l'interlocuteur (outils internes et collaboratifs).
→ Les informations confidentielles transmises aux différents interlocuteurs respectent les normes RGPD.</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="4">Bloc 2 : Coordonner la mise en œuvre et le suivi d'une prestation dans le secteur des services à la personne</td>
</tr>
<tr>
<td>A2.1 Organisation administrative et budgétaire de la prestation de service :</td>
<td>C2.1 :
Gérer le dossier client (création, suivi et archivage) en veillant à l'application des exigences du RGPD pour garantir la confidentialité</td>
<td>BC2 épreuve 1 :

Etude de cas

L'épreuve consiste en une étude de cas écrite basée sur divers documents et</td>
<td>Création, suivi et archivage dans le respect de la confidentialité :
→ Les règles de confidentialité du dossier client sont respectées.
→ Le dossier client est complet (fiche d'information, devis, planning, plan d'aide ou prise en charge, plan d'intervention, contrat, etc.).</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr>
<td rowspan="2">→ Collaboration avec les professionnels des différents services,
→ Supervise la création du dossier du client, sa tenue et son suivi
→ Contrôle du respect des normes, des procédures dans le cadre des transmissions d'informations,
→ Veille du respect du budget fixé pour la réalisation des prestations,</td>
<td>et la sécurité de ses informations personnelles.</td>
<td rowspan="3">données contextuelles, permettant d'aborder des situations concrètes et réalistes. Le candidat devra analyser et expliquer de façon argumentée comment il organise, met en œuvre et suit une prestation de service, en prenant en compte les aspects suivants :
→ La gestion du budget
→ La planification des interventions
→ L'intégration des pratiques écologiques dans la gestion des services
→ La gestion des urgences et des imprévus
→ Le soutien spécifique aux aidants familiaux
→ La proposition d'actions d'amélioration

Le jury d'évaluation corrige cette épreuve.

Lieu de l'épreuve : Centre de formation

Durée de l'évaluation :
L'épreuve dure 3 heures.</td>
<td>→ Les informations concernant les droits d'accès, de rectification et de suppression des données ainsi que les procédures associées sont transmises aux clients.
→ L'archivage des dossiers est réalisé conformément aux conditions légales de sécurité des données (espaces sécurisés, chiffrement des données numériques).
→ La durée de conservation des données et les réglementations légales applicables au secteur sont connues (durée de conservation limitée aux besoins administratifs ou légaux, etc.).</td>
</tr>
<tr>
<td>C2.2 :
Gérer le budget du secteur en surveillant les coûts et en optimisant les ressources pour garantir la rentabilité des prestations.</td>
<td>Gestion budgétaire optimisée :
→ Le budget est établi dans le respect des objectifs financiers fixés par la structure.
→ Le choix des ressources humaines et matérielles est présenté et argumenté en respectant les contraintes budgétaires et les attentes du client.
→ Un suivi continu des coûts est mis en place (tableaux de bord, indicateurs financiers, suivi des dépenses).</td>
</tr>
<tr>
<td>A2.2 Mise en place de la prestation au domicile :

→ Planification des activités de l'équipe,
→ Intégration et sensibilisation aux pratiques écologiques,
→ Description de la nouvelle prestation à l'intervenant,</td>
<td>C2.3 :
Planifier les interventions en affectant les intervenants selon leurs compétences tout en tenant compte des ressources disponibles et des contraintes de chacun pour répondre aux besoins des clients et assurer la continuité des services.</td>
<td>Qualité de l'affectation des intervenants :
→ Les intervenants sont affectés en fonction de leurs compétences et de leur capacité à répondre aux attentes des clients.
→ Les contraintes des intervenants (horaires, compétences, distances, etc.) sont prises en compte dans la planification.
→ Les affectations respectent les contraintes légales et réglementaires (temps de repos, durée de travail, etc.).
→ Les plannings sont réalisés dans les délais fixés et communiqués aux parties prenantes (intervenants, clients, gestionnaires).
→ Les outils de planification (logiciels, tableaux) sont utilisés pour optimiser l'organisation.
→ La planification garantit une couverture continue des prestations, même en cas d'imprévus (absences, urgences).</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>C2.4 :
Intégrer des pratiques écologiques dans la</td>
<td>Organisation efficace de l'activité et prise en compte de l'impact environnemental :</td>
</tr>
</table>

→ **Introduction de l'intervenant auprès du client lors de la première intervention,** → **Gestion de situations problématiques, entravant la bonne exécution de la prestation,**	gestion des services en optimisant les déplacements, en préconisant des produits d'entretien écologiques, et en sensibilisant clients et intervenants pour réduire l'impact environnemental global.	**BC2 épreuve 2 :** **Entretien oral avec le jury** Le candidat est interrogé sur sa pratique professionnelle à l'issue du stage référencé au Bloc 2 ou sur le lieu d'exercice professionnel pour les salariés en poste. Il devra présenter et expliciter les activités qu'il a réalisées dans le cadre de : → La gestion du dossier client → La présentation de la prestation de service à l'intervenant → Le rôle d'interface entre le client et les membres de la structure → Le maintien d'une relation bienveillante et de confiance → La réalisation d'une évaluation régulière de la conformité des prestations → La mise en œuvre le plan d'action correctif Le jury d'évaluation interroge ensuite le candidat afin	→ Les déplacements des intervenants sont minimisés (regroupement d'interventions proches géographiquement). → Des solutions de transport alternatives et écologiques (vélo, covoiturage, transports en commun) sont proposées et mises en place si possible. → Une liste des produits écologiques recommandés est communiquée aux intervenants et mise à jour régulièrement. → L'intérêt des pratiques écologiques est explicité aux clients et aux intervenants. → Des supports d'information sur les pratiques écologiques (guides, fiches conseils, affiches) sont créés et distribués.
	C2.5 : Présenter la prestation de service à l'intervenant en décrivant toutes les étapes nécessaires à sa réalisation pour assurer une mise en œuvre réussie des services auprès du bénéficiaire.		**Qualité de la présentation du plan d'action :** → Les objectifs du plan, les étapes à suivre et les actions à réaliser sont présentés de manière structurée et compréhensible à l'intervenant. → La présentation inclut les informations relatives à la coordination des services (contact en cas de problème, horaires, autres intervenants impliqués). → Les documents nécessaires sont fournis et expliqués à l'intervenant (fiches de mission, supports de suivi, plannings) . → Les outils ou équipements à utiliser sont identifiés et leur usage est expliqué. → Les éventuels risques ou précautions à prendre sont communiqués (sécurité, hygiène, manipulation d'équipements).
	C2.6 : Gérer les urgences et les imprévus en tenant compte du contexte sanitaire, des informations et observations provenant des différents acteurs de la prestation afin de garantir la continuité des services.		**Efficacité de la réponse face aux urgences et imprévus :** → Les décisions prises sont cohérentes avec les priorités identifiées et adaptées aux besoins du client et des intervenants. → Le contexte sanitaire est pris en compte pour évaluer les risques liés à l'urgence (épidémies, risques infectieux, conditions de travail). → Les urgences et imprévus sont gérés sans interruption significative des prestations. → Les plannings ou interventions sont ajustés de manière proactive pour minimiser les impacts sur les services. → L'application des mesures sanitaires est vérifiée (respect des protocoles sanitaires).
A2.3 Suivi relationnel des prestations	C2.7 : Jouer le rôle d'interface entre le client et les		**Coordination efficace :** → L'intervenant est présenté lors de la première intervention (ses compétences, son rôle etc).

→ **Création de la connexion, de la jonction entre le client et les professionnels de la structure,** → **Assistance aux aidants familiaux,** → **Instauration d'une communication régulière,**	membres de la structure en communiquant régulièrement avec l'ensemble des parties prenantes à la prestation pour assurer une efficacité opérationnelle.	d'approfondir son analyse et sa réflexion. **Lieu de l'épreuve :** centre de formation **Durée de l'évaluation :** L'épreuve dure 30 minutes.	→ Les besoins, attentes, et éventuelles préoccupations du client sont recueillis de manière régulière et précise. → Les outils de liaison utilisés permettent d'assurer la continuité des échanges (cahier de transmission, emails, etc.). → L'organisation entre les différents services est fluide (services à domicile, soins, etc.). → Aucune duplication ou lacune dans la prestation n'est présente.
	C2.8 : Apporter un soutien spécifique aux aidants familiaux en les conseillant sur la gestion des aides, et en coordonnant les services de manière à alléger leur charge.		**Qualité de l'accompagnement réalisé auprès des aidants :** → Des informations sur les dispositifs d'aide disponibles sont transmises (financiers, techniques, humains). → Des solutions réalistes et personnalisées sont proposées aux besoins des aidants et de la personne accompagnée (répit, accompagnement psychologique). → Un accompagnement dans la mise en œuvre des changements ou des solutions est proposé. → Les situations de surcharge ou de détresse des aidants sont reconnues et signalées si nécessaire. → Le plan d'intervention est structuré et permet de réduire la charge mentale et physique des aidants.
	C2.9 : Maintenir une relation bienveillante et de confiance en réalisant des temps d'échange personnalisé avec le bénéficiaire pour assurer la pérennité de la prestation.		**Posture bienveillante :** → Une attitude empathique et respectueuse est adoptée. → Les émotions et les besoins psychologiques du bénéficiaire sont pris en compte. → Les valeurs, les croyances et les choix du client sont respectés dans toutes les interactions.
A2.4 Evaluation de la prestation → **Évaluation de la qualité de la prestation de service,**	C2.10 : Effectuer une évaluation régulière de la conformité des prestations en réalisant des contrôles au domicile et des entretiens avec le bénéficiaire et l'intervenant pour ajuster les services.		**Qualité de l'évaluation :** → Des outils d'évaluation adaptés au plan d'intervention et aux attentes du bénéficiaire sont créés (checklist de conformité, formulaires d'évaluation, etc.). → Des formulaires et des checklists sont utilisés (vérification de la réalisation du contrat, attentes du bénéficiaire, remontées de l'intervenant). → Les ajustements réalisés sont consignés dans les outils de reporting/des outils de suivi (logiciel de gestion et de suivi de projet, etc.).

→ **Adaptation/ ajustement du plan d'intervention aux évolutions des attentes et des besoins,** → **Communication des informations sur les modifications apportées à l'ensemble des personnes concernées,**	C2.11 : Proposer des actions d'amélioration en analysant les enquêtes de satisfaction et les retours clients pour optimiser la qualité des prestations.		**Traitement des enquêtes et retours clients :** → Les retours clients sont pris en compte et classés par thèmes ou priorités (verbaux, écrits, ou numériques). → L'ensemble des données issues des enquêtes de satisfaction et des retours clients sont analysées. → Les résultats sont communiqués aux équipes concernées (diaporama, présentation synthétique, compte-rendu, etc.). → Les réussites sont partagées avec l'équipe. → Des recommandations sont formulées. → Le plan d'amélioration est élaboré avec les équipes (objectifs, étapes et délais). → Le plan d'amélioration inclut des propositions d'actions concrètes et mesurables, (ajustements des services, formations, modifications des procédures, etc.).
	C2.12 : Mettre en œuvre le plan d'action correctif en le présentant à l'équipe pluriprofessionnelle afin de garantir son appropriation et améliorer la qualité des prestations.		**Présentation et suivi du plan d'action :** → Le plan est présenté à l'équipe pluriprofessionnelle de manière structurée (présentations, fiches actions, tableaux de bord). → Les actions correctives déployées respectent le calendrier défini et les étapes prévues. → Les outils nécessaires à la mise en œuvre sont fournis et utilisés (fiches de suivi, ressources techniques, plannings) . → Les obstacles rencontrés lors de la mise en œuvre sont identifiés et traités.
Bloc 3 : Mettre en place un coaching et un management de proximité dans le secteur des services à la personne			
A3.1 Organisation du Processus de recrutement et d'intégration des intervenants du service à la personne : → **Rédaction et diffusion des offres d'emploi,**	C3.1 : Participer au processus de recrutement des intervenants en s'appuyant sur l'analyse des besoins en compétences nécessaires à l'activité de la structure pour diffuser une offre d'emploi adaptée aux besoins.	**BC3 épreuve 1 :** **Mise en Situation Professionnelle Reconstituée** L'épreuve se déroule en deux temps : une simulation d'une situation réelle de gestion d'équipe et de	**Qualité dans la gestion des sessions de recrutement :** → Les étapes du processus du recrutement sont maîtrisées et appliquées. → Les besoins en compétences sont identifiés et précisément décrits (poste concerné, savoir-faire et savoir-être nécessaires, etc.). → L'offre est rédigée dans le respect des normes langagières (syntaxe, grammaire, vocabulaire et orthographe). → Les canaux de diffusion sont connus et utilisés (réseaux sociaux et professionnels, job dating, forum, etc.).
	C3.2 :		**Maîtrise des outils d'évaluation et de la conduite d'entretien :**

→ **Utilisation des canaux de la communication,** → **Conduite d'entretien lors d'un recrutement,** → **Technique de communication,** → **Traitement, sélection et validation du/des candidat(s),** → **Utilisation d'outils d'évaluation (notation, analyse, synthèse des données évaluées),** → **Accompagnement individuel des nouveaux salariés (y compris du/des travailleur(s) en situation de handicap).**	Adopter un processus inclusif de recrutement en menant une conduite objective d'entretien d'embauche pour choisir le profil adéquat du/des candidat(s) et le soumettre à sa hiérarchie.	ressources humaines dans une structure de services à la personne, suivie d'un échange avec le jury d'évaluation. **1er temps : Simulation professionnelle** Le candidat participe à une mise en situation organisée sur un plateau technique équipé pour reproduire un environnement professionnel réaliste. Un formateur ou un acteur, ne connaissant pas le candidat, incarne le rôle d'un collaborateur ou d'un supérieur hiérarchique, selon la situation.	→ Une grille d'entretien avec des critères définis est utilisée (compétences techniques, comportementales évaluées). → Les techniques de questionnement sont connues (questions ouvertes, situationnelles ou comportementales, écoute active, et bienveillante…) → Chaque étape du recrutement est documentée (grille d'évaluation, compte-rendu d'entretien, cv et lettre de motivation du candidat, etc.). → Les informations sur les étapes suivantes du processus de recrutement sont transmises au candidat (type de réponse (recevabilité, refus), démarches administratives en cas de recevabilité), etc.). **Traitement inclusif dans le choix du profil retenu :** → Le respect de la diversité fait partie du processus de recrutement (égalité des chances, de non-discrimination). → Le candidat retenu répond aux compétences techniques et comportementales attendues pour le poste. → Le profil sélectionné est présenté à la hiérarchie. → L'argumentaire se fonde sur des éléments factuels collectés (résultats des tests lors du processus d'entretien , exemples d'expérience professionnelle, résultats obtenus via la grille d'évaluation). → Le délai imparti pour la prise de décision finale et la communication des résultats aux candidats est respecté.
	C3.3 : Planifier un accompagnement individuel en favorisant la mise en place d'un suivi personnalisé durant la phase d'intégration pour soutenir le nouveau salarié dans la réalisation de ses activités quotidiennes.	Le candidat tire un sujet au sort parmi des thématiques liées aux ressources humaines. Ce sujet comprend une consigne d'intervention à appliquer dans le contexte simulé. Après avoir découvert la situation et le contexte au début de l'épreuve, le	**Maîtrise, adaptation et application de la procédure d'intégration de nouveau salarié :** → Les étapes de la phase d'intégration sont connues et mises en œuvre. → L'intégration et le suivi du nouveau salarié sont conformes aux procédures internes. → Le nouveau collaborateur est accueilli conformément à la procédure en vigueur dans la structure (réunion d'accueil, formation aux procédures internes…). → Un accompagnement personnalisé des nouveaux salariés est mis en place (parcours d'intégration, livret d'accompagnement du nouveau salarié, etc.). → L'intégration du nouveau salarié est suivie par un tuteur identifié et préparé à l'exercice de la fonction tutorale.

<table>
<tr>
<td rowspan="2">A3.2
Accompagnement et soutien d'une équipe pluriprofessionnelle :

→ Organisation et conduite d'entretien annuel/professionnel
→ Transmission des informations et échanges avec une équipe pluriprofessionnelle
→ Adaptation du poste pour les collaborateurs en situation de handicap
→ Sensibilisation à l'inclusion au sein du service et auprès des membres de l'équipe
→ Gestion de conflits
→ Prévention des risques sociaux
→ Posture de l'accompagnant</td>
<td>C3.4 :
Organiser des réunions régulièrement en échangeant conjointement avec les membres de l'équipe pour favoriser la qualité de vie au travail et le bon déroulement de l'activité.</td>
<td rowspan="2">candidat réalise la mise en situation.

2ème temps : Entretien avec le jury

À l'issue de la mise en situation, le candidat participe à un entretien approfondi avec le jury. Le candidat devra expliciter les activités réalisées lors de la mise en situation et répondre aux questions du jury en lien avec sa pratique professionnelle.
.

Lieu de l'épreuve : centre de formation

Durée de l'évaluation :
L'épreuve dure 3h00.</td>
<td>Gestion structurée et collaborative des réunions :
→ Les réunions sont planifiées régulièrement selon un calendrier établi et communiqué à l'équipe (registre de réunion ou d'agenda partagé, tableau de suivi des réunions avec les dates, etc.).
→ Les objectifs de chaque réunion sont définis et pertinents par rapport aux enjeux de l'équipe (qualité de vie au travail, gestion de l'activité).
→ Des techniques de communication favorisant les échanges constructifs et la participation active de chaque membre sont utilisées (écoute active, respect des tours de parole, reformulation).
→ Les décisions prises et les actions à réaliser sont consignées dans des comptes rendus ou tableaux de suivi.
→ Les modes de communication utilisés assurent une diffusion rapide et accessible des informations à tous les membres de l'équipe (réunions, communications téléphoniques, supports écrits, numériques, etc.).
→ Les décisions prises sont tracées et accessibles auprès de l'équipe et de la hiérarchie (comptes-rendus de réunion).</td>
</tr>
<tr>
<td>C3.5 :
Adapter le poste de travail en tenant compte des besoins des collaborateurs en situation de handicap pour favoriser leur inclusion et leur maintien en emploi .</td>
<td>Qualité de l'aménagement du poste de travail à destination des salariés en situation de handicap :
→ Les besoins spécifiques du collaborateur en situation de handicap sont identifiés à travers un entretien et/ou une analyse de poste.
→ Les professionnels spécialisés sont concertés pour évaluer les adaptations nécessaires.(ergonomes, médecins du travail)
→ Les particularités liées au handicap sont prises en compte (mobilité, ergonomie, outils spécifiques, horaires adaptés, etc.).
→ Les adaptations respectent les normes et recommandations légales liées au handicap en milieu professionnel (Loi Handicap, obligations de l'employeur).
→ Les démarches administratives liées aux dispositifs d'aide au maintien en emploi (AGEFIPH, FIPHFP) sont engagées.
→ Une documentation des aménagements réalisés est tenue à jour pour garantir la traçabilité des actions.
→ Les adaptations mises en place font l'objet d'un suivi régulier (satisfaction du salarié, vérification de l'évolution des</td>
</tr>
</table>

			performances du salarié avant et après l'aménagement, le maintien dans l'emploi, etc.). → Des actions de sensibilisation sont organisées et mises en place auprès des équipes (réunions d'information, formations, etc.) .
	C3.6 : Gérer les conflits internes en adoptant une posture de médiateur pour maintenir un environnement de travail sain.		**Gestion de conflit efficace :** → Les signes avant-coureurs des conflits sont identifiés (problèmes de communication, désaccords, malentendus, tensions, etc.). → Les causes profondes des conflits sont identifiées à travers des échanges avec les parties concernées. → La mise en place d'une stratégie de médiation est assurée (écoute active, bienveillance, empathie…). → Les solutions aux situations conflictuelles sont formalisées et validées par toutes les parties (document commun de type contrat d'objectifs, etc.). → Les solutions mises en place font l'objet d'un suivi.
	C3.7 : Prévenir les risques psychosociaux en mettant en place des actions de sensibilisation et des outils de prévention pour garantir le bien-être des équipes.		**Mise en œuvre stratégique de la prévention des risques psychosociaux :** → Les risques psychosociaux sont identifiés et analysés. (taux d'absentéisme, stress, charge de travail, etc.). → Des actions de sensibilisation sont mises en place (ateliers, formations, etc.). → Des initiatives concrètes pour améliorer la qualité de vie au travail sont déployées (aménagements organisationnels, moments de convivialité, dispositifs de soutien). → Des outils de prévention sont accessibles aux salariés (grille d'évaluation des indicateurs de stress ou protocole de gestion du stress, lignes d'écoute, etc.). → Des actions correctives sont mises en place en cas de dépassement de seuil (ajustement de charge de travail ou des interventions externes, etc.). → L'efficacité des actions de prévention est évaluée via des indicateurs (taux d'absentéisme, les retours des équipes, ou les rapports d'incidents). → Un cadre de dialogue ouvert est instauré pour permettre aux salariés d'exprimer leurs préoccupations/leurs difficultés (entretiens individuels réguliers et leur traçabilité).
A3.3 Suivi des compétences et	C3.8 : Évaluer les compétences des intervenants en		**Accompagnement structuré pour le développement des compétences de l'équipe :**

développement professionnel : → **Planification d'entretien, annuel/professionnel** → **Conduite d'entretien annuel/professionnel,** → **Utilisation d'outil d'évaluation,** → **Analyse des besoins en formation,** → **Transmission de l'information ciblée en fonction des besoins,** → **Planification d'un accompagnement et d'un suivi personnalisé,** → **Organisation logistique des formations,** → **Suivi des membres de l'équipe durant la formation,** → **Analyse de l'impact des formations sur les compétences des membres de l'équipe,**	réalisant des entretiens annuels pour développer les compétences sur des formations ciblées en fonction des besoins du secteur.		→ Les entretiens annuels sont planifiés et tenus de manière régulière et selon un calendrier établi (tableau de suivi avec les dates des entretiens, etc.). → Les outils et supports nécessaires sont préparés (fiches d'évaluation, référentiels de compétences, grilles d'analyse). → Les compétences maîtrisées et les besoins de formation sont identifiés. → Les formations ciblées sont proposées à chaque salarié (tenue d'un plan de formation documenté avec des formations spécifiques liées au secteur). → Une priorisation des formations est réalisée pour aligner les objectifs individuels avec ceux de l'organisation.
	C3.9 : Suivre l'évolution des collaborateurs en mettant en place des entretiens de suivi pour mesurer la progression et fixer des objectifs clairs		**Suivi personnalisé rigoureux :** → Des entretiens de suivi sont programmés régulièrement (trimestriels, semestriels) et documentés. → Des évaluations objectives sur la progression des compétences et des performances des salariés sont réalisées (autonomie, gestion des tâches, etc.). → Des objectifs mesurables, atteignables, réalistes et temporels sont définis, documentés et partagés. → Les objectifs fixés sont suivis et ajustés si besoin.
	C3.10 : Soutenir les membres de son équipe dans leur activité en apportant les conseils, les ressources et les outils nécessaires, pour leur permettre de progresser et de se développer professionnellement.		**Qualité du soutien et du développement professionnel des membres de l'équipe :** → Les opportunités de formation ou de montée en compétences sont proposées en fonction des besoins identifiés (ateliers, tutorat, formations externes). → Les conseils intègrent les bonnes pratiques professionnelles et les standards de qualité de l'organisation. → Les ressources sont identifiées et mises à disposition des collaborateurs pour répondre à leurs besoins (matériels, documentation, formations). → Les outils (logiciels, matériel, formations) nécessaires pour faciliter le travail de l'équipe sont mis à disposition en temps voulu.
	C3.11 : Déployer des outils numériques de suivi des interventions en formant continuellement les		**Optimisation de l'utilisation des outils numériques :** → Les outils numériques sont maîtrisés et utilisés (logiciel de planification, application numérique, matériel domotique, etc.). → Des sessions de formation concernant la prise en main des outils numériques sont organisées.

→ **Gestion du déploiement des outils numériques,** → **Accompagnement à l'utilisation des outils numériques auprès des membres de l'équipe,** → **Transmission de connaissances et de savoir-faire techniques,** → **Suivi et ajustement de l'utilisation des outils numériques,**	équipes pour garantir leur maîtrise et optimiser l'efficacité des opérations.		→ Le suivi de l'utilisation des outils numériques est réalisé auprès des membres de l'équipe
Bloc 4 : Contribuer au développement de l'activité et à l'amélioration de la qualité dans le secteur des services à la personne			
A 4.1 Optimisation de la qualité des procédures : → **Mise en place d'un système de veille réglementaire, technologique, et concurrentielle,** → **Diffusion des informations clés aux différents interlocuteurs,** → **Proposition d'ajustements**	C4.1 : Analyser les informations stratégiques en s'appuyant sur des sources fiables et diversifiées (juridiques, technologiques, concurrentielles) pour adapter les pratiques internes à la structure et/ou anticiper les futures évolutions du secteur d'activité.	**BC4 épreuve 1 :** **Dossier Professionnel** Le candidat produit un dossier professionnel qui s'appuie sur un projet de participation au développement de l'activité et à l'amélioration de la qualité réalisé sur le lieu de stage ou sur le lieu d'exercice professionnel pour les salariés en poste.	**Analyse structurée et exploitation des informations stratégiques :** → Les informations proviennent de sources variées et fiables et sont régulièrement mises à jour (revues spécialisées, article de loi, etc.). → Les informations sont collectées de manière structurée et méthodique, en s'appuyant sur des outils adaptés (bases de données). → Une corrélation entre les différents types de données est réalisée (juridiques, technologiques, concurrentielles). → L'analyse des données collectées conduit à des conclusions exploitables (lacune dans les pratiques : délai d'intervention respecté, etc.).
	C4.2 : Corriger les pratiques/process internes de la structure, en se basant sur l'analyse des		**Ajustements qualitatifs et suivi des évolutions du secteur :** → Les résultats de l'analyse sont traduits en recommandations concrètes pour adapter les pratiques internes (adoption d'une nouvelle technologie, révision d'un processus interne, outils, compétences etc.).

organisationnels pour améliorer la qualité des services et répondre aux évolutions identifiées,	informations recueillies, pour améliorer la qualité des services et/ou anticiper les nouvelles tendances du secteur.	Le jury d'évaluation examine et évalue le dossier professionnel. **BC4 épreuve 2 :** **Entretien oral avec le jury** L'entretien oral prend appui sur le dossier professionnel du candidat. Le candidat explicite les étapes de son projet, les méthodes utilisées, ainsi que l'impact attendu sur la performance et la qualité de service. Le jury l'interroge ensuite pour évaluer la pertinence et la cohérence de ses décisions. **Lieu de l'épreuve :** centre de formation **Durée de l'évaluation :** L'épreuve dure 30 minutes.	→ Des actions ou stratégies sont mises en place (formation des équipes sur une nouvelle réglementation ou technologie avant son entrée en vigueur). → Des propositions de corrections sont formulées (réorganisation des plannings, introduction de nouveaux outils, etc.) → Les corrections des pratiques ou des processus internes sont mises en place et suivies.
	C4.3 : Assurer une veille concurrentielle en surveillant les tendances du marché et les pratiques des concurrents pour identifier des opportunités d'amélioration.		**Adaptation continue face à la concurrence :** → Un plan de veille est défini avec des objectifs et des thématiques prioritaires (innovations, nouveaux services, stratégies marketing). → Des outils et méthodes sont utilisés pour collecter des informations sur les tendances du marché et les pratiques des concurrents (plateformes de veille, alertes, bases de données) → L'analyse des informations collectées met en évidence les forces et faiblesses de la structure (SWOT). → Des opportunités concrètes d'amélioration sont identifiées et mises en œuvre à partir de la veille concurrentielle (nouvelle offre de services plus compétitive, applications smartphone, etc.).
	C4.4 : Analyser les nouvelles tendances en sélectionnant des outils innovants adaptés aux besoins de la structure, pour les soumettre à la hiérarchie et les intégrer dans les pratiques du service.		**Sélection et intégration d'outils innovants :** → Les nouvelles tendances technologiques sont identifiées (logiciel de planification, application, intelligence artificielle, etc.). → Les outils ou solutions identifiés sont analysés en termes de fonctionnalité, coût, faisabilité, et bénéfices pour la structure. → Les critères de sélection sont définis et respectés (compatibilité, impact sur les pratiques internes, facilité d'adoption). → Les outils sélectionnés sont présentés à la hiérarchie de manière structurée et argumentée (présentations, rapports). → L'outil proposé est intégré dans les pratiques du service après validation par la hiérarchie (formation, accompagnement, assistance des nouveaux outils, etc.).
A4.2. Développement de nouvelles offres de services et partenariats :	C4.5 : Contribuer à la stratégie commerciale en participant à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans de communication pour promouvoir la		**Participation structurée au déploiement du plan de communication:** → Les propositions pour promouvoir les nouvelles prestations sont formulées/proposées (campagnes ciblées pour attirer de nouveaux clients, etc.). → Les actions prévues dans le calendrier sont réalisées conformément aux directives (réunions d'information, campagnes d'affichage, envois de courriels).

→ **Contribution d'une stratégie de communication et de promotion des services et de la structure,** → **Diffusion de supports de communication, d'informations sur les services et les prestations de la structure,** → **Développement et maintien stratégiques des partenariats,** → **Etendre l'offre de services,** → **Promotion de la structure,** → **Mesure et ajustement de l'efficacité des actions promotionnelles,**	structure et ses nouvelles prestations.		→ Les outils et supports nécessaires sont préparés/conçus (flyers, affiches, courriels, kits de communication).
	C4.6 : Proposer des partenariats stratégiques en collaborant avec d'autres acteurs du secteur pour étendre l'offre de services et améliorer l'attractivité.		**Qualité des propositions dans le développement partenarial :** → Les partenaires susceptibles d'enrichir l'offre de services sont identifiés (acteurs locaux, entreprises du secteur, associations). → Les propositions de partenariat répondent aux besoins de la structure et aux attentes du secteur (complémentarité des services, offre de services élargie, etc.). → Des propositions de partenariat sont formulées. → Les partenariats proposés sont mis en place et suivis selon une méthodologie argumentée. → Les objectifs de collaboration sont définis précisément.
	C4.7 : Participer activement à des événements promotionnels en valorisant les services de la structure pour cibler des nouveaux clients et des partenaires potentiels.		**Organisation et valorisation des services lors d'événements promotionnels :** → Les objectifs de participation à chaque événement sont définis (acquisition de clients, élargissement du réseau de partenaires, etc.). → Les étapes logistiques liées aux événements promotionnels sont planifiées (calendrier des événements, réservation des emplacements, coordination des équipes). → Les supports nécessaires pour l'événement sont élaborés et prêts avant l'événement (stand, brochures, affiches, présentation PowerPoint, etc.). → Les services de la structure sont présentés (clients, partenaires). → Les techniques de communication verbale et non verbale sont maîtrisées (écoute active, contact visuel, ton adapté).
	C4.8 : Analyser les effets de la stratégie menée en collectant les retours des données quantitatives et qualitatives pour optimiser son efficacité.		**Traitement efficace de l'analyse des données stratégiques :** → Une analyse qualitative et quantitative est réalisée avec des indicateurs clés (retours des clients et des partenaires, nombre d'événements organisés, taux de participation des invités, etc.). → Les tendances, les points forts et les axes d'amélioration de la stratégie menée sont présentés à la hiérarchie. → Des pistes d'amélioration sont proposées (proposer une augmentation des ressources sur un service en forte demande, etc.).

A 4.3 Conformité légale et respect des normes. → **Assurer l'application et la conformité des services en lien avec la législation** → **Diffusion des informations pertinentes aux différents interlocuteurs** → **Proposition d'ajustements organisationnels ou lors des prestations pour améliorer la qualité et répondre aux évolutions identifiées** → **Contribuer à l'amélioration de la qualité des services**	C4.9 : Assurer l'application des normes en contrôlant régulièrement le respect des législations en vigueur pour garantir la conformité des services.		**Contrôle et optimisation de la conformité légale des services :** → Les législations en vigueur sont respectées au sein du service. → Un plan de contrôle est élaboré, précisant les domaines à vérifier, les fréquences, et les responsabilités (sécurité, hygiène, gestion des données, etc.). → Les outils et documents nécessaires au contrôle sont préparés et utilisés systématiquement (checklists, fiches d'audit, guides de référence). → Les contrôles sont effectués de manière méthodique et documentée. → Les résultats des contrôles sont présentés à la hiérarchie.
	C4.10 : Former les équipes aux normes légales en organisant des sessions d'information pour s'assurer qu'elles maîtrisent les obligations légales et réglementaires.		**Organisation et qualité des informations transmises :** → Des sessions d'information/de formation sont planifiées et organisées avec un calendrier défini. → Les informations transmises sont basées sur des textes juridiques actuels et en lien avec le contexte professionnel des collaborateurs (gestion des données personnelles, sécurité au travail, etc.). → Les supports pédagogiques sont conçus (présentations, fiches explicatives, cas pratiques). → Les méthodes interactives sont utilisées pour faciliter l'apprentissage des normes lors des temps d'information (mises en situation, simulations, quiz).
	C4.11 : Mettre à jour les procédures internes en intégrant les évolutions législatives et réglementaires pour assurer la conformité continue des pratiques.		**Mise à jour continue des évolutions réglementaires des pratiques :** → Les nouvelles lois ou réglementations qui impactent les pratiques internes de la structure sont identifiées. → Un document de veille législative est tenu à jour. → Les procédures internes en lien avec les nouvelles exigences légales et réglementaires sont documentées. → Un manuel des procédures internes est révisé avec des ajouts ou des modifications sur les points de conformité (protection des données, obligations de sécurité, etc.). → Les équipes sont informées des changements apportés aux procédures. → Un suivi est réalisé pour s'assurer que les pratiques internes respectent les nouvelles réglementations (contrôle sur le terrain).