

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable-coordonnateur services au domicile

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	1/38

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Responsable-coordonnateur services au domicile

Sigle du titre professionnel : RCSAD

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 330p - Management de services sanitaires et sociaux-

Code(s) ROME : K1201, K1403

Formacode : 42056

Date de l'arrêté : 23/09/2021

Date de parution au JO de l'arrêté : 01/10/2021

Date d'effet de l'arrêté : 01/11/2021

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

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

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	3/38

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	4/38

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel RCSAD

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée</p> <p>Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation</p> <p>Organiser et coordonner la prestation de services au domicile</p> <p>Recruter des intervenants et accompagner leur intégration</p> <p>Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants</p> <p>Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile</p>	04 h 30 min	<p>Le candidat reçoit un dossier. Ce dossier comporte plusieurs parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une partie avec la description d'une structure fictive et des informations sur le personnel, les prestations et des clients ; - une partie avec des consignes relatives aux travaux liés aux situations représentatives de l'exercice du métier. <p>Le candidat prend connaissance des éléments du dossier, analyse les consignes et organise son travail.</p> <p>Il produit les écrits demandés au responsable-coordonnateur de services au domicile dans le cadre</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'analyse d'une demande, au recueil des attentes et besoins et à la conception d'une prestation ; - de la gestion administrative en lien avec une prestation ; - de l'organisation et la coordination des prestations de service à la personne ; - du recrutement des intervenants et leur intégration ; - de l'accompagnement et le soutien aux équipes d'intervenants ; - du suivi de la qualité du service rendu lors des interventions à domicile. <p>Le jury prend connaissance des travaux du candidat avant de le recevoir en entretien technique.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée</p> <p>Organiser et coordonner la prestation de services au domicile</p> <p>Recruter des intervenants et accompagner leur intégration</p> <p>Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants</p> <p>Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile</p>	01 h 15 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 15 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	5/38

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » et « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ».</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration » et « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants ».</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Planifier et contrôler l'activité des intervenants	00 h 35 min	<p>Le questionnement a lieu après l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement.</p> <p>Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	6/38

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.</p>
Entretien final		00 h 10 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		06 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle et avant le questionnement à partir d'une production. Le candidat et le jury disposent de 15 minutes de préparation.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document faisant référence à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	7/38

Le candidat qui se présente après un parcours de formation à une session d'examen du titre ou à une session d'examen du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » réalise le document à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre.

Le candidat présente une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document prévu à l'article précédent à partir de son activité professionnelle.

Le questionnement à partir d'une production a lieu après l'entretien technique. Avant le questionnement, le jury prend connaissance du document du candidat.

Hors page de garde, sommaire et éventuellement des schémas (en annexe), ce document compte entre 7 et 11 pages. Le candidat utilise la police Times New Roman 12, interligne 1,5.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Contenu et structure du document :

- Sur 1 à 2 pages, le candidat décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise. Il présente la structure et son organisation, sa zone géographique d'implantation, ses prestations et la typologie de ses clients.

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de l'aléa ;
- analyse les conséquences de cet aléa sur la continuité de service ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques du mécontentement ;
- analyse les conséquences de ce mécontentement ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	8/38

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation ;
- analyse les conséquences de cette situation ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	9/38

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Concevoir et organiser une prestation de services au domicile					
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée	<p>L'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire</p> <p>La formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure</p> <p>Les conditions d'exercice présentant des risques pour l'intervenant sont repérées et d'éventuels aménagements ou matériels sont proposés</p> <p>La posture favorise le climat de confiance</p> <p>Les demandes d'aide sont traitées en fonction du degré d'urgence des dossiers</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation	<p>Les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées</p> <p>Les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation</p> <p>Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés par écrit ou oralement</p> <p>Les écrits sont structurés et correctement rédigés</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	<p>Les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice</p> <p>Les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence</p> <p>La satisfaction client est vérifiée régulièrement</p> <p>Les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe</p> <p>Les risques professionnels sont identifiés</p> <p>Des mesures de prévention des risques sont mises en place</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	10/38

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile					
Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	Les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste Le parcours d'intégration individualisé est préparé Les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies Les procédures sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	La gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service L'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels Le contrôle de l'activité des intervenants est effectué de façon pertinente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants	Les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées Les actions de prévention des risques professionnels sont mises en œuvre Les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre Les besoins et demandes de formation des intervenants sont identifiés Les plans d'accompagnement et de formation correspondent aux besoins et souhaits des intervenants Les réunions d'équipe régulières sont planifiées en fonction des besoins de l'équipe Les propositions d'amélioration des conditions d'exercice des activités sont pertinentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires					
Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	Les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre Les outils de suivi qualité sont renseignés selon les procédures en vigueur dans la structure La communication au sujet de la qualité est adaptée à la situation et aux intervenants Les résultats des enquêtes qualité annuelles sont communiqués aux intervenants avec les axes d'amélioration	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	11/38

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés La posture professionnelle est adaptée à la situation Les missions et limites de la fonction sont prises en compte	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	12/38

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Planifier et contrôler l'activité des intervenants
	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
Respecter des règles et des procédures	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants
	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile
	Organiser et coordonner la prestation de services au domicile
	Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration
	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile
	Intégrer la prévention des risques professionnels dans la mise en œuvre des prestations
Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée	
Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	
Planifier et contrôler l'activité des intervenants	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	13/38

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Recruter des intervenants et accompagner leur intégration Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre RCSAD

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 00 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	14/38

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Responsable-coordonnateur services au domicile

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	15/38

CCP

Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	03 h 00 min	La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique. À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés. La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée Organiser et coordonner la prestation de services au domicile	00 h 40 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien : - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien. Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique. Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux : - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	17/38

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			sujet des compétences « Analyser une demande de services à la personne, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Organiser et coordonner la prestation de service au domicile ».
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	18/38

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	19/38

CCP

Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	02 h 30 min	<p>La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique.</p> <p>À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants Recruter des intervenants et accompagner leur intégration	00 h 40 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le candidat présente au jury les travaux qui composent le dossier technique.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	21/38

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			sujet des compétences « Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants » ; - Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet des compétences « Recruter des intervenants et accompagner leur intégration ».
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Planifier et contrôler l'activité des intervenants	00 h 35 min	<p>Le questionnement a lieu après l'entretien technique.</p> <p>En amont de la session, le candidat rédige un document à partir de l'analyse de trois situations professionnelles représentatives de l'exercice de l'emploi. Le jury en prend connaissance avant le questionnement.</p> <p>Le jury dispose d'un guide de questionnement et des consignes relatives à la conduite du questionnement.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente le contexte de sa période en entreprise.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'un mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur son analyse d'une situation problématique relevant de la gestion du personnel.</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	22/38

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.
A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.
Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de la session d'examen, le candidat rédige un document faisant référence à la compétence « Planifier et contrôler l'activité des intervenants ».

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile » après un parcours de formation réalise le document à partir d'une période en entreprise. Cette période en entreprise, d'une durée de 210 heures minimum, est obligatoire pour se présenter aux épreuves du certificat de compétences professionnelles.

Le candidat présente une preuve de cette période en entreprise auprès du responsable de session d'examen qui en conserve une copie dans le dossier de la session.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour le candidat en contrat d'alternance.

Pour les contrats d'alternance, la période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise.

Le questionnement à partir d'une production a lieu après l'entretien technique. Avant le questionnement, le jury prend connaissance du document du candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	23/38

Hors page de garde, sommaire et éventuellement des schémas (en annexe), ce document compte entre 7 et 11 pages. Le candidat utilise la police Times New Roman 12, interligne 1,5.

Le candidat respecte les règles de confidentialité et fournit les informations en accord avec la structure.

Contenu et structure du document :

- Sur 1 à 2 pages, le candidat décrit la structure dans laquelle il a effectué sa période en entreprise. Il présente la structure et son organisation, sa zone géographique d'implantation, ses prestations et la typologie de ses clients.

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit un aléa ayant des conséquences sur le planning des intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de l'aléa ;
- analyse les conséquences de cet aléa sur la continuité de service ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation de mécontentement d'un client en lien avec la prestation d'intervenants.

Le candidat

- détaille les caractéristiques du mécontentement ;
- analyse les conséquences de ce mécontentement ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir (degré d'urgence, critères d'ordre humain, réglementaire, technique et économique).

- Sur 2 à 3 pages, le candidat décrit une situation problématique relevant de la gestion du personnel.

Le candidat

- détaille les caractéristiques de la situation ;
- analyse les conséquences de cette situation ;
- décrit la solution mise en œuvre et détaille les critères pris en compte pour la concevoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	24/38

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 05 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	25/38

CCP

Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile	01 h 30 min	<p>La mise en situation prend la forme d'une étude de cas. Le candidat travaille sur poste informatique.</p> <p>À partir des documents, des données, des demandes de prestation et des consignes, le candidat constitue un dossier technique avec les travaux demandés.</p> <p>La présence du jury n'est pas requise, les candidats travaillent sous surveillance</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile	00 h 30 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le candidat et le jury disposent de 10 minutes pour se préparer à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le candidat consulte son dossier technique qui lui est restitué ; - le jury consulte les notes prises lors de l'évaluation du dossier technique. <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien et des consignes relatives à la conduite de l'entretien.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de ses travaux.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de la compétence « Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	27/38

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Les postes de travail des candidats sont équipés d'une connexion internet pour permettre la consultation des textes réglementaires.

A la fin de la mise en situation professionnelle, le candidat imprime ses travaux et rend au surveillant son dossier technique avec les sujets et les brouillons.

Le jury évalue les travaux des candidats sans les annoter ; il note ses observations sur une grille fournie dans le dossier technique d'évaluation.

Après l'évaluation des travaux, l'ensemble des documents est rangé dans un endroit sécurisé jusqu'à l'entretien technique.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation professionnelle. Le candidat et le jury disposent de 10 minutes de préparation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	28/38

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant la mise en situation professionnelle.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Les candidats réalisent la mise en situation professionnelle sous surveillance.

Le surveillant circule dans la salle pour s'assurer qu'il n'y a pas d'usage de la connexion internet autre que pour la consultation des textes réglementaires.

L'utilisation des téléphones portables est interdite.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	29/38

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Responsable-coordonnateur services au domicile

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de tables et de chaises, en quantité suffisante au regard du nombre de candidats et d'une table et d'une chaise pour le surveillant. La configuration de la salle doit permettre l'installation de postes informatiques connectés à internet et reliés à une imprimante. Les postes de travail doivent être suffisamment espacés pour préserver la confidentialité des travaux.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Pour le candidat, une salle ou un bureau pour la préparation de l'entretien. Ce local est équipé d'au moins une table et une chaise. Pour le jury, une salle ou un bureau pour la préparation et la conduite de l'entretien. Ce local est équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	Une salle ou un bureau équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Une salle ou un bureau équipé d'au moins deux tables et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	31/38

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : - d'un pack bureautique : un logiciel tableur, traitement de texte ; - d'un accès internet ; - d'un accès à une imprimante en réseau.	1	Sans objet
Machines	1	Une imprimante en réseau.	12	L'imprimante permet l'impression des travaux de l'ensemble des candidats.
Matières d'œuvre	1	Papier format A4 en quantité suffisante.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	32/38

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	33/38

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	RE	TP-01406	01	01/10/2021	13/06/2022	35/38

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

