



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Responsable-coordonnateur services au domicile  
Niveau 5

Arrêté du : 23/09/2021

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	1/28

# SITUATIONS D’EVALUATION-TYPES

Page vierge

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d’évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	2/28

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Les situations d'évaluation proposées ici se situent dans le contexte d'une structure fictive de services à domicile. Il peut s'agir de la même structure que celle créée pour la mise en œuvre de la formation.

Le formateur crée les documents habituellement utilisés dans une structure de services d'aide à domicile :

- une description de la structure ;
- le livret d'accueil ;
- le règlement intérieur ;
- la charte qualité ;
- la gamme de services de la structure ;
- les tarifs ;
- les structures partenaires ;
- la maquette pour établir un devis ;
- la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation (par exemple : allergique aux chats, ne doit pas conduire la nuit, ne travaille pas le mercredi après-midi ...) ;
- un planning de l'équipe renseigné ;
- des notes de service ;
- ...

La plupart des évaluations proposées prennent la forme d'une étude de cas. Afin de faciliter l'échange sur les axes de progrès du candidat, un entretien technique par activité est également proposé.

Le formateur élabore les sujets, les documents nécessaires et les grilles d'évaluation.

- **A titre d'illustration, ce livret contient des exemples de sujets dans le but de faciliter le travail de conception du formateur.**

**Ces sujets ne sont pas destinés à être utilisés tels quels, car ils sont en accès libre et peuvent être consultés par toute personne intéressée par les référentiels du titre et les évaluations en cours de formation.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	3/28

# Sommaire

## Activité-type 1 : Concevoir et organiser une prestation de services au domicile p. 5

- ▶ Situation 1 : Recueillir les attentes d'un client, lui proposer une prestation adaptée et établir un devis ..... p. 5
- ▶ Situation 2 : Organiser la prestation de services au domicile et s'assurer de la satisfaction du client ..... p. 8

## Activité-type 2 : Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile p. 11

- ▶ Situation 1 : Participer au recrutement des intervenants ..... p. 11
- ▢ Situation 2 : Elaborer un parcours d'intégration ..... p. 13
- ▶ Situation 3 : Planifier l'activité des intervenants en tenant compte des aléas..... p. 16
- ▶ Situation 4 : Contrôler l'activité des intervenants et repérer les situations à risque ..... p. 18
- ▶ Situation 5 : Contribuer au développement des compétences des intervenants ..... p. 21

## Activité-type 3 : Contribuer à l'amélioration de la qualité du service et représenter la structure auprès des partenaires p. 23

- ▶ Situation 1 : Présenter la démarche qualité de la structure aux intervenants..... p. 23
- ▢ Situation 2 : Identifier des structures partenaires potentiels sur un territoire ..... p. 25

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	4/28

# Activité-type 1 Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

## ► Situation 1 Recueillir les attentes d'un client, lui proposer une prestation adaptée et établir un devis

### Compétences à évaluer

- Analyser une demande de services au domicile, recueillir les attentes et concevoir une prestation adaptée
- Réaliser la gestion administrative en lien avec la prestation

### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat reçoit un courrier avec une demande de services et des informations relatives au contexte de la demande.

A partir de la demande et des tarifs de la structure, il établit un devis sur la base des informations transmises par le client.

Il adresse le devis et un courrier d'accompagnement au client.

Dans le courrier, il demande au client de lui fournir les informations manquantes et l'informe des aides financières possibles et des démarches à faire. Si le client demande un service que la structure ne propose pas, il en informe le client et l'oriente vers une entreprise partenaire.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas.

Durée indicative (hors temps de correction) : 1 h

**Moyens matériels :** pour chaque candidat un poste de travail informatique avec accès internet.

#### Documents :

- une description de la structure ;
- le règlement intérieur ;
- la gamme de services de la structure ;
- les tarifs ;
- les structures et entreprises partenaires ;
- la maquette pour établir un devis.

### Travaux de préparation du formateur

#### Le sujet

Le sujet se présente sous forme d'un courrier (ou courriel) avec une demande d'un client.

La demande doit contenir :

- un ensemble de services ;
- au moins un service concernant des prestations que la structure ne propose pas.

La demande doit permettre d'établir un devis.

Certaines informations nécessaires à la mise en place des interventions doivent manquer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	5/28

### Exemple de sujet :

*Madame, Monsieur,*

*Je vous contacte au sujet de mon père, M. Armand Dupont (85 ans). Il vit seul dans un pavillon plain-pied. Il y a une semaine, il s'est fait une entorse de la cheville au jardin, heureusement sans conséquences graves. Il se déplace avec des béquilles, on ne sait pas encore pour combien de temps. Le kiné vient tous les jours en semaine.*

*Mon père était autonome avant, mais maintenant, il n'ose plus sortir seul, il ne peut plus faire le ménage ou s'occuper de son linge. Je pense qu'il serait nécessaire qu'une personne vienne au moins deux fois par semaine.*

*Il aurait aussi besoin d'une aide pour l'accompagner à son club du troisième âge les vendredis, et pour le raccompagner.*

*Au jardin, il faudrait tondre le gazon. Faites-vous aussi du jardinage ?*

*Nous nous occupons des courses et des repas pour le moment. Mais si l'état de mon père ne s'améliore pas dans les semaines à venir, nous aurons besoin d'une aide pour les courses et la préparation des repas.*

*Merci d'envoyer un devis à l'adresse suivante : M. Jean Dupont, 2, rue Sainte Rita, xx xxx Alpes-les-Bains.*

*Cordialement*

*Jean Dupont*

PS. : je suis difficilement joignable en semaine. Merci de me transmettre vos éventuelles questions par courrier ou courriel.

### Exemple de consignes à donner au candidat :

- analysez la demande du client et identifiez ses besoins ;
- établissez un devis sur la base des informations disponibles ;
- rédigez un courrier d'accompagnement au client.

Dans ce courrier, vous :

- posez les questions permettant de recueillir les informations manquantes pour la mise en place des interventions ;
- informez le client des aides financières éligibles ;
- proposez l'aide de la structure pour engager les démarches administratives.

Si la structure n'assure pas tous les services demandés par le client, vous lui recommandez les services d'une entreprise partenaire.

### Productions attendues du stagiaire

Le candidat :

- analyse la demande et identifie les besoins ;
- établit un devis sur la base des informations disponibles ;
- rédige un courrier (ou courriel) d'accompagnement au client.

Ce courrier contient :

- les questions permettant de recueillir les informations manquantes pour la mise en place des interventions ;
- une information concernant les aides financières ;
- la proposition d'aide de la structure pour engager les démarches administratives.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	6/28

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- l'information est fiable, pertinente et adaptée au destinataire
- la formalisation de la prestation correspond aux normes de la structure
- les renseignements concernant les démarches administratives pour obtenir une aide au financement sont adaptées
- les démarches administratives engagées sont pertinentes par rapport à la nature de la prestation
- les écrits sont structurés et correctement rédigés

Pour chaque candidat ; il note les aspects à améliorer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	7/28



## Activité-type 1 Concevoir et organiser une prestation de services au domicile

### ► Situation 2 *Organiser la prestation de services au domicile et s'assurer de la satisfaction du client*

#### Compétences à évaluer

- Organiser et coordonner la prestation de services au domicile

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir :

- d'un devis accepté par un client et contenant des prestations de nature différente et des plages horaires souhaitées (matin ou après-midi) pour les interventions ;
- de la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation (par exemple : allergique aux chats, ne doit pas conduire la nuit, ne travaille pas le mercredi après-midi ...) ;
- du planning de l'équipe ;

le candidat :

- identifie les intervenants compétents ;
- vérifie leur disponibilité sur le planning ;
- planifie la prestation dans le respect de la législation du travail ;
- rédige un courrier au client pour informer le client des modalités de mise en œuvre de la prestation.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas et entretien technique.

Durée indicative de la mise en situation (hors temps de correction) : 1 h

Entretien technique : 15 min par candidat.

**Moyens matériels :** pour chaque candidat un poste de travail informatique avec accès internet.

#### Documents :

- un devis accepté par un client et contenant des prestations de nature différente et des plages horaires souhaitées (matin ou après-midi) pour les interventions un devis la gamme de services de la structure ;
- la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation (par exemple : allergique aux chats, ne doit pas conduire la nuit, ne travaille pas le mercredi après-midi ...) ;
- un planning de l'équipe renseigné ;
- la maquette avec en-tête de la structure pour rédiger le courrier au client.

#### Travaux de préparation du formateur

#### Le sujet :

Le sujet se présente sous forme de devis accepté par un client et contenant des prestations de nature différente et des plages horaires souhaitées (matin ou après-midi) pour les interventions.

La nature des prestations et les plages horaires indiquées dans le devis doivent être compatibles avec les compétences des intervenants et le planning.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	8/28

### Exemple de consignes à donner au candidat :

Votre supérieur hiérarchique vous fait passer le devis qui vient d'être accepté par un client.

Vous avez

- la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation ;
- le planning de l'équipe renseigné ;
- la maquette de courrier de la structure.

Identifiez l'intervenant qui peut (ou les intervenants qui peuvent si vous avez besoin de plusieurs) assurer la prestation chez le client.

Vous avez deux écrits à faire :

- dans un courriel destiné à votre supérieur hiérarchique, expliquez en quelques lignes les critères de votre choix de l'intervenant.
- rédigez un courrier au client pour informer le client des modalités de mise en œuvre des interventions

### Productions attendues du stagiaire

Le candidat :

- motive, par un bref écrit à l'attention du supérieur hiérarchique, les critères de choix retenus pour identifier les intervenants ;
- rédige un courrier au client pour l'informer des modalités de mise en œuvre des interventions.

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- les compétences des intervenants sont adaptées au contexte de l'intervention et aux conditions d'exercice
- les interventions sont planifiées en fonction des facteurs tels que les temps de trajet, la pénibilité des tâches, la fréquence

Pour chaque candidat, il note les aspects à améliorer et formule des questions à poser lors de l'entretien technique.

Lors de l'entretien technique, le formateur :

- invite le candidat à présenter son travail ;
- lui pose les questions préparées lors de la correction de l'écrit ;
- lui pose des questions complémentaires au sujet de la satisfaction client, les spécificités des interventions chez les personnes en perte d'autonomie, l'identification des risques professionnels et la prévention.

Critères d'évaluation pour l'entretien technique :

- la satisfaction client est vérifiée régulièrement
- les interventions chez les personnes en perte d'autonomie sont ajustées avec l'équipe
- les risques professionnels sont identifiés
- des mesures de prévention des risques sont mises en place

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	9/28

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	10/28

## Activité-type 2 Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

### ► Situation 1 Participer au recrutement des intervenants

#### Compétences à évaluer

- Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat reçoit une note de la part de son supérieur hiérarchique qui l'informe du départ à la retraite d'un intervenant. La structure a besoin de recruter un intervenant avec un profil spécifique.

Le candidat rédige une note destinée à son supérieur hiérarchique à partir :

- des informations relatives aux compétences de l'intervenant à remplacer ;
- de la fiche de poste décrivant les compétences attendues des intervenants de la structure ;
- de deux CV de candidats.

Dans cette note, il :

- motive son avis sur les deux candidatures ;
- liste les questions qu'il faudra poser aux candidats lors de l'entretien de sélection.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas.

Durée indicative (hors temps de correction) : 1 h

**Moyens matériels :** pour chaque candidat un poste de travail informatique.

#### Documents :

- une note du supérieur hiérarchique qui informe le responsable-coordonnateur du départ à la retraite d'un intervenant ;
- de la fiche de poste décrivant les compétences attendues des intervenants de la structure ;
- deux CV de candidats.

#### Travaux de préparation du formateur

#### Le sujet :

Le sujet se présente sous forme d'une note du supérieur hiérarchique qui informe le responsable-coordonnateur du départ à la retraite d'un intervenant. La note contient des indications relatives aux compétences spécifiques recherchées suite à ce départ.

Le formateur prépare également la fiche de poste des intervenants de la structure fictive et deux CV de candidats.

#### Exemple de sujet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	11/28

*Note du supérieur hiérarchique au responsable-coordonnateur*

*Bonjour,*

*La date du départ à la retraite de Mme Meunier est officielle. Elle partira dans trois mois. Comme vous le savez, elle intervient principalement chez nos clients en situation de handicap et ses compétences sont reconnues par les clients et leurs familles. Nous avons besoin de recruter une personne qui a au moins une première expérience auprès de personnes en situation de handicap.*

*Je vous joins la fiche de poste et deux CV de candidats qui me paraissent intéressants.*

*Regardez-les svp et donnez-moi votre avis.*

*Merci de lister les questions qu'il faudra poser à chacun des candidats lors de l'entretien de sélection que je compte organiser la semaine prochaine.*

*Cordialement*

#### **Exemple de consignes à donner au candidat :**

Prenez connaissance de la note de votre supérieur hiérarchique, de la fiche de poste et des deux CV de candidats.

Rédigez une note à votre supérieur hiérarchique. Dans cette note, vous :

- motivez votre avis sur les deux candidatures ;
- listez les questions qu'il faudra poser aux candidats lors de l'entretien de sélection.

#### **Productions attendues du stagiaire**

Le candidat rédige une note à son supérieur hiérarchique.

Dans cette note, il :

- motive son avis sur les deux candidatures ;
- liste les questions qu'il faudra poser aux candidats lors de l'entretien de sélection.

#### **Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)**

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- les candidatures sont sélectionnées à partir des critères définis
- le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	12/28

## Activité-type 2 Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

### ► Situation 2 Elaborer un parcours d'intégration

#### Compétences à évaluer

- Recruter des intervenants et accompagner leur intégration

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat élabore le parcours d'intégration d'un nouveau collaborateur.

A partir de la demande de son supérieur hiérarchique, il formalise :

- l'organisation de la journée d'accueil du nouveau collaborateur ;
- le tutorat, les formations et les rendez-vous à prévoir pendant le premier mois suivant son embauche.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas.

Durée indicative (hors temps de correction) : 45 minutes

**Moyens matériels** : pour chaque candidat un poste de travail informatique.

##### Documents :

- la note du supérieur hiérarchique
- la fiche de synthèse de l'entretien de sélection

##### Travaux de préparation du formateur

##### Le sujet

Le sujet se présente sous forme d'une note du supérieur hiérarchique, accompagnée d'une fiche de synthèse de l'entretien de sélection du candidat retenu. Les informations sur la fiche de synthèse correspondent en partie aux données d'un des deux CV utilisés pour l'évaluation précédente.

##### Exemple de sujet

*Note du supérieur hiérarchique au responsable-coordonnateur*

*Bonjour,*

*Je vous transmets la fiche de synthèse de l'entretien de sélection avec M. Gonzalez. Il sera recruté en remplacement de Mme Meunier et interviendra prioritairement chez nos clients en situation de handicap. La procédure en vigueur dans notre structure prévoit un parcours d'intégration personnalisé comprenant au moins un entretien par semaine avec vous. Je vous laisse l'initiative concernant les rendez-vous et réunions avec l'équipe et l'organisation éventuelle d'un tutorat.*

*Merci de me communiquer l'organisation que vous prévoyez :*

- pour sa journée d'accueil ;
- pour son parcours d'intégration pendant le premier mois suivant son embauche.

*Vous pouvez le faire sous forme d'un tableau simple. On en parlera.*

*Cordialement*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	13/28

Fiche de synthèse de l'entretien de sélection		
Nom et prénom du candidat : GONZALEZ Mario Date de l'entretien de sélection : 23/12/2021		Commentaires
Diplômes et certificats	Titre professionnel Assistant de vie aux familles (2009)	
	Sauveteur secouriste du travail	Dernière formation fin octobre 2019
Expériences professionnelles	EHPAD	2 mois en stage pendant sa formation (2009)
	Intervention à domicile	12 ans
	Enfants	Pas d'expérience, ne souhaite pas s'occuper d'enfants.
Compétences professionnelles en lien avec le profil recherché	Accompagnement de personnes en situation de handicap	Dernières expériences 2014 – 2017 (accompagnement de deux étudiants, dont l'un paraplégique, l'autre handicap psychique relevant des troubles du spectre de l'autisme).
	Accompagnement de personnes âgées en perte d'autonomie	Activité principale depuis 2017.
Permis		Permis B, véhicule personnel
Disponibilités et contraintes	en semaine	Pas disponible les mercredis après-midi.
	les week-end	Garde alternée de ses enfants, indisponible un week-end sur deux
Autres informations	Animateur bénévole public « sénior »	Membre actif de l'association « SéniorCulture », organisation de sorties et séjours culturels pour personnes âgées à mobilité réduite.

### Exemple de consignes à donner au candidat :

Prenez connaissance de la note de votre supérieur hiérarchique et de la fiche de synthèse de l'entretien de sélection.

Suivant les consignes, formalisez :

- l'organisation de la journée d'accueil du nouveau collaborateur ;
- le tutorat, les formations et les rendez-vous à prévoir pendant le premier mois suivant l'embauche.

### Productions attendues du stagiaire

Dans la note demandée par son supérieur hiérarchique, le candidat formalise le parcours d'intégration d'un nouveau collaborateur en deux parties :

- l'organisation de la journée d'accueil du nouveau collaborateur ;
- le tutorat, les formations et les rendez-vous à prévoir pendant le premier mois suivant l'embauche.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	14/28

---

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- le parcours d'intégration individualisé est préparé
- les informations sont transmises aux interlocuteurs concernés selon les modalités définies
- les procédures sont respectées

Pour chaque candidat, il note les aspects à améliorer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	15/28



## Activité-type 2 Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

### ► Situation 3 Planifier l'activité des intervenants en tenant compte des aléas

#### Compétences à évaluer

- Planifier et contrôler l'activité des intervenants

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat est confronté à une nouvelle demande d'intervention et doit ajuster la planification des interventions à domicile, dans le respect de la réglementation.

Il a à sa disposition :

- un planning renseigné sur un mois ;
- la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation.

Le candidat examine la faisabilité de la demande d'intervention, identifie l'intervenant qui peut assurer tout ou partie de l'intervention et décrit brièvement la solution trouvée dans une note au supérieur hiérarchique.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas.

Durée indicative (hors temps de correction) : 45 minutes

**Moyens matériels :** pour chaque candidat un poste de travail informatique.

##### Documents :

- le planning renseigné ;
- la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation.

##### Travaux de préparation du formateur

##### Le sujet :

Le sujet se présente sous forme :

- d'une note du supérieur hiérarchique qui informe le responsable-coordonnateur d'une nouvelle demande d'intervention ;
- du planning renseigné sur un mois ;
- de la liste des intervenants mentionnant leurs compétences, les permis de conduire, et les points d'attention concernant leur affectation.

Le planning et le profil des intervenants doit permettre d'assurer toute ou partie de l'intervention souhaitée par le client, avec un ou plusieurs intervenants.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	16/28

### Exemple de sujet

*Note du supérieur hiérarchique au responsable-coordonnateur*

*Bonjour,*

*Je viens de recevoir un appel d'une nouvelle cliente, Madame Yvanov. Elle a besoin d'une intervention tous les jeudis de 9 h à 11 h, pour pouvoir se rendre chez son kiné.*

*L'intervenant devra rester auprès de son mari atteint d'une maladie invalidante. Il devra tenir compagnie à Monsieur Yvanov et lui proposer des activités qui stimulent sa mémoire. L'APA prendra en charge ces deux heures. Madame Yvanov souhaiterait que les interventions démarrent dès la semaine prochaine.*

*Je compte sur vous. Merci de me tenir au courant de la solution que vous aurez trouvée.*

*Cordialement*

### Exemple de consignes à donner au candidat :

Prenez connaissance de la note de votre supérieur hiérarchique.

Consultez le planning et la liste des intervenants et identifiez-le ou les intervenants qui peuvent assurer l'intervention souhaitée.

Modifiez le planning.

Ecrivez une note à votre supérieur hiérarchique dans laquelle vous décrivez brièvement la solution que vous avez trouvée.

### Productions attendues du stagiaire

A l'aide du planning et de la liste des intervenants, le candidat :

- identifie le ou les intervenants qui peuvent assurer l'intervention souhaitée ;
- modifie le planning ;
- écrit une note à son supérieur hiérarchique dans laquelle il décrit brièvement la solution qu'il a trouvée.

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- la gestion des aléas et des modifications de plannings permet la continuité du service
- l'organisation du travail intègre la prévention des risques professionnels

Pour chaque candidat, il note les aspects à améliorer et formule des questions à poser lors de l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	17/28

## Activité-type 2 Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

► Situation 4 Contrôler l'activité des intervenants et repérer les situations à risque

### Compétences à évaluer

- Planifier et contrôler l'activité des intervenants
- Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat reçoit la réclamation d'un client transmise par son supérieur hiérarchique.  
Il analyse la situation et propose un plan d'action.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas et entretien technique.

Durées indicatives :

- mise en situation (hors temps de correction) : 1 h
- entretien technique : 15 minutes par candidat

**Moyens matériels :** pour chaque candidat un poste de travail informatique.

#### Documents :

- note du supérieur hiérarchique ;
- une réclamation client.

### Travaux de préparation du formateur

#### Le sujet

Le sujet se présente sous forme de note du supérieur hiérarchique. Elle porte en pièce jointe la réclamation client. Le supérieur hiérarchique demande la proposition d'un plan d'action.

La réclamation client doit être suffisamment complexe pour que le candidat puisse faire preuve de ses capacités en matière de réflexion managériale.

#### Exemple de sujet

Bonjour,

Je viens de recevoir un courriel de Mme Moreau. Comme vous le savez, nous intervenons chez elle tous les jours de la semaine pour l'aide au lever et la toilette de son mari. Elle se plaint du changement d'intervenant depuis le départ de Mme Valérie Blanc et a des doutes concernant les compétences de son remplaçant.

J'attends de vous une analyse des risques et un plan d'action dans les plus brefs délais. Vous pouvez le faire sous forme de tableau.

Cordialement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	18/28

### Pièce jointe : le courriel de la cliente

Bonjour,

Depuis une semaine, notre aide habituelle, Mme Valérie, ne vient plus. On n'était pas prévenu de ce changement.

Le nouveau monsieur qui vient maintenant ne sait pas s'occuper de mon mari. Il le tutoie et l'appelle « papy ». Mon mari dit qu'il lui fait mal, il ne veut plus se lever et est devenu très méfiant. Hier il est tombé lors du transfert du lit à son fauteuil.

Par ailleurs, ce monsieur est toujours très en retard. Il ne sait pas faire un shampoing correctement et utilise du savon au lieu du gel surgras que le médecin a préconisé. Il fait tout trop vite. Il dit que ce n'est pas de sa faute, que son emploi du temps est mal foutu et qu'il doit déjà conduire comme un fou pour arriver chez nous. Il ne dit même pas au revoir.

Avant Mme Valérie, c'était pareil, même pire parfois. J'ai promis à mon mari qu'on allait voir ailleurs pour trouver quelqu'un d'autre. Mes voisins m'ont recommandé une structure qui a bonne réputation dans le quartier.

En attendant, je vous demande de nous envoyer Mme Valérie ou une autre personne qui sait faire correctement son travail.

Cordialement

Roselyne Moreau

### Exemple de consignes à donner au candidat :

Prenez connaissance de la note de votre supérieur hiérarchique et du courriel de réclamation de la cliente. A partir de la situation décrite, vous identifiez les risques pour la personne aidée et pour l'intervenant et vous proposez des actions de prévention ou des mesures correctives.

Vous pouvez le faire sous forme de tableau à deux colonnes :

Risques	Actions de prévention ou mesures correctives

### Productions attendues du stagiaire

A partir de la note du supérieur hiérarchique et du courriel de la cliente, le candidat :

- identifie les risques ;
- propose des actions de prévention ;
- propose des mesures correctives ;

afin de préserver la sécurité de la personne aidée et de l'intervenant et de maintenir la qualité de service.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	19/28

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- les situations à risque et des solutions possibles sont identifiées
- les compétences des intervenants sont repérées en fonction des prestations à mettre en œuvre

Pour chaque candidat, il note les aspects à améliorer et formule des questions à poser lors de l'entretien technique.

Lors de l'entretien technique, le formateur :

- invite le candidat à présenter son travail ;
- lui pose les questions préparées lors de la correction de l'écrit ;
- lui pose des questions complémentaires sur la prévention des risques professionnels, les mesures correctives en cas de situation dégradée et sur les compétences des intervenants en relation avec le type d'intervention.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	20/28

## Activité-type 2 Animer et coordonner une équipe d'intervenants à domicile

### ► Situation 5 Contribuer au développement des compétences des intervenants

#### Compétences à évaluer

- Accompagner et soutenir l'équipe des intervenants

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat répond à une série de questions ouvertes relatives à la formation des intervenants et à l'animation d'une équipe d'intervenants.

#### Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel à questions ouvertes.

Durée indicative : 30 minutes par candidat

#### Travaux de préparation du formateur

Le formateur formule des questions ouvertes relatives à :

- l'animation de l'équipe des intervenants ;
- l'analyse des besoins de formation des intervenants ;
- l'élaboration et au suivi du plan de formation.

Les réponses attendues doivent permettre de couvrir les critères :

- 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

#### Productions attendues du stagiaire

Le candidat répond aux questions dans le respect des consignes du formateur.

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur élabore un corrigé-type et évalue les réponses des candidats.

Critères d'évaluation :

- 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	21/28

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	22/28

## Activité-type 3

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

### ► Situation 1 Présenter la démarche qualité de la structure aux intervenants

#### Compétences à évaluer

- Veiller à la qualité du service rendu lors des interventions à domicile

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat prépare un diaporama en vue de l'animation d'une réunion d'équipe.

Le diaporama comprend au moins trois diapositives concernant trois sujets :

- comment s'exprime la qualité de service dans les services au domicile ;
- comment évaluer la satisfaction des clients ;
- comment améliorer la qualité de service.

Dans l'espace prévu pour les notes de l'outil de présentation, le candidat écrit le discours qu'il tiendrait auprès d'une équipe d'intervenants. Il peut s'inspirer de la charte qualité de la structure.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas et entretien technique.

Durées indicatives :

Mise en situation (hors temps de correction) : 1 h 30 minutes

Entretien technique : 15 minutes par candidat

Au lieu de l'entretien technique, le formateur peut organiser une présentation devant le groupe de candidats après l'évaluation de la production écrite.

- Les autres candidats ne participent pas à l'évaluation.

Moyens matériels : pour chaque candidat un poste de travail informatique. Un vidéoprojecteur si le formateur prévoit une présentation devant le groupe.

Documents :

- note du supérieur hiérarchique ;
- charte qualité de la structure.

Travaux de préparation du formateur

Le sujet

Le sujet se présente sous forme de note du supérieur hiérarchique. Elle porte en pièce jointe la charte qualité de la structure. La note contient des informations sur le contenu de la présentation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	23/28



## Exemple de sujet

Bonjour,

Les résultats de l'enquête qualité de l'exercice écoulé ne sont pas satisfaisants. Et j'ai sur mon bureau plusieurs réclamations de clients qui me font penser que notre charte qualité n'est pas toujours respectée.

Merci de mettre ce sujet à l'ordre du jour de la prochaine réunion d'équipe à laquelle je serai présent.

Préparez svp un diaporama avec au moins trois diapositives (ne faites pas plus que six) sur les sujets :

- comment s'exprime la qualité de service dans les services au domicile ;
- comment nous évaluons la satisfaction des clients ;
- comment nous pouvons améliorer la qualité de service.

Je vous mets la charte qualité en pièce jointe, elle peut servir de source d'inspiration.

Merci d'écrire le discours que vous allez tenir auprès de votre équipe d'intervenants dans l'espace « notes ». Je verrai si j'ai quelque chose à rajouter.

Cordialement

Exemple de consignes à donner au candidat :

Prenez connaissance de la note de votre supérieur hiérarchique.

Elaborez le diaporama et le texte de votre discours suivant ses consignes.

## Productions attendues du stagiaire

A partir de la note du supérieur hiérarchique et de la charte qualité de la structure, le candidat élabore un diaporama et écrit le discours qui accompagne la présentation.

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- les modalités de recueil de satisfaction des clients sont mises en œuvre
- 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

Pour chaque candidat, il note les aspects à améliorer.

Après l'évaluation des productions, le formateur peut organiser des présentations devant le groupe. Les candidats ne participent pas à l'évaluation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	24/28

## Activité-type 3

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

### ► Situation 2 Identifier des structures partenaires potentiels sur un territoire

#### Compétences à évaluer

- Coopérer avec des partenaires pour coordonner les interventions au domicile

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le candidat reçoit une note de son supérieur hiérarchique avec une série de courriers d'entreprises implantées dans la région qui proposent leurs services à la structure.

Le candidat examine la pertinence d'un partenariat avec ces entreprises et fait une réponse argumentée à son supérieur hiérarchique.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation sous forme d'étude de cas.

Durée indicative (hors temps de correction) : 1 h 30 minutes

Moyens matériels : pour chaque candidat un poste de travail informatique avec connexion internet.

Documents :

- la note du supérieur hiérarchique ;
- les courriers des entreprises.

Au besoin, le candidat doit pouvoir vérifier si les services proposés par les entreprises relèvent des services à la personne définis par l'article Article D7231-1 du code du travail.

Travaux de préparation du formateur

Le sujet

Le sujet se présente sous forme de note de supérieur hiérarchique et d'une série de courriers d'entreprises implantées dans la région qui proposent leurs services à la structure.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	25/28

### Exemple de sujet

Note du supérieur hiérarchique

Bonjour,

Je vous transmets les courriers que j'ai reçus de la part d'entreprises de la région et qui nous proposent de travailler avec elles.

Comme je suis très pris en ce moment, je n'ai pas regardé leurs propositions ou réfléchi à une forme possible de collaboration.

Pourriez-vous svp examiner les courriers ? Merci de me faire un retour argumenté concernant l'opportunité d'une collaboration et la forme qu'elle pourrait prendre, compte tenu bien sûr des services que nous proposons déjà.

Cordialement

### Courrier 1

Technikos

Vos bricoleurs de confiance

Madame, Monsieur,

Avec mon épouse nous venons de créer notre entreprise d'entretien de bâtiment. Nous proposons nos services (travaux courants de plomberie, d'électricité, petit bricolage de toutes sortes, peinture intérieure) dans un rayon de 100 km autour de notre commune de Méséglise.

L'association avec une structure comme la vôtre nous paraît intéressant ; les personnes âgées ont souvent besoin d'aide pour l'entretien de leur maison, et elles ont du mal à trouver quelqu'un de sérieux.

Vous pouvez me joindre au 06 55 44 33 22 pour faire connaissance.

Cordialement

Technikos

---

### Courrier 2

La Lavandière- un quart de siècle de linge propre

Madame, Monsieur,

Depuis 25 ans, nous mettons notre savoir-faire en matière d'entretien de linge au service de l'hôtellerie et de la gastronomie locale. Nous envisageons d'élargir notre clientèle et de proposer nos services aux particuliers : leur linge est lavé et repassé sur place par nos lavandiers et lavandières formés à l'intervention au domicile. A partir de 10 kg de linge sale, nous pouvons également le récupérer, laver et livrer.

Nous pensons que ce service peut intéresser vos clients. Nous pouvons également former vos intervenants à l'entretien du linge.

Afin d'examiner l'opportunité d'une collaboration, nous vous proposons un rendez-vous à votre convenance dès la semaine prochaine.

Cordialement

La Lavandière

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	26/28

### **Courrier 3**

*Lecture à domicile*

*Vos auteurs préférés s'invitent chez vous*

*Madame, Monsieur,*

*Nous sommes une association (loi 1901) de douze comédiens passionnés par la lecture.*

*Beaucoup de personnes âgées ou en situation de handicap sont privées de leurs auteurs préférés, parce que la lecture est devenue impossible. Leur prêter nos yeux et nos voix, c'est notre mission !*

*Nous proposons la lecture à haute voix à domicile. La personne choisit le livre qu'elle souhaite entendre et détermine la durée de la séance en fonction de ses moyens et de ses capacités d'attention. Nous pouvons faire découvrir de nouveaux auteurs aux lecteurs curieux.*

*Nos tarifs de base s'entendent par séance de 60 minutes, pour quatre personnes au maximum si la personne désire inviter d'autres amateurs. Nous nous adaptons aux besoins spécifiques des personnes malentendantes.*

*Il nous est tout à fait possible de lire des œuvres autres que littéraires, telles que des textes philosophiques, scientifiques, des revues spécialisées etc.*

*Nous souhaitons coopérer avec des structures de services au domicile de notre commune afin d'atteindre une clientèle trop souvent isolée.*

*Vous pouvez nous joindre au 07 88 99 44 55 ou par courriel [lecture@domicile.com](mailto:lecture@domicile.com)*

*Dans l'attente de vous rencontrer, cordialement*

*Les comédiens de Lecture à domicile*

---

### **Courrier 4**

*La Secrétaire @ domicile*

*Assistance administrative à domicile*

*Madame, Monsieur,*

*La dématérialisation éloigne beaucoup de nos concitoyens de leurs services publics. Secrétaire-assistante retraitée, je propose aujourd'hui mes compétences aux structures de services au domicile désirant élargir leur gamme de services.*

*Je propose une assistance aux démarches administratives aux personnes ne pouvant pas bénéficier du soutien de leurs proches. Équipé d'un ordinateur portable performant et d'un véhicule personnel, je peux me rendre chez le client. Le respect des règles de confidentialité va de soi pour moi.*

*Intervenir en mode prestataire me conviendrait très bien.*

*En attendant de vous rencontrer, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	27/28

### Exemple de consignes à donner au candidat :

Prenez connaissance de la note de votre supérieur hiérarchique et des courriers des entreprises qui sollicitent une collaboration avec la structure.

Rédigez une note à votre supérieur hiérarchique dans laquelle vous

- exposez vos arguments pour ou contre une collaboration éventuelle avec les entreprises qui vous ont contactées ;
- indiquez et la forme que la collaboration pourrait prendre ;
- notez les informations qu'il faudrait encore recueillir auprès d'eux avant d'envisager une collaboration.

### Productions attendues du stagiaire

Le candidat :

- prend connaissance de la note de son supérieur hiérarchique ;
- examine les proposition de collaboration ;
- écrit une note à l'attention de son supérieur hiérarchique dans laquelle il détaille ses arguments pour ou contre une collaboration avec les entreprises, et la forme qu'elle pourrait prendre.

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le formateur évalue la production des candidats selon les critères du référentiel d'évaluation :

- Les prescripteurs et partenaires potentiels sont identifiés.

Pour chaque candidat, il note les aspects à améliorer.

Lors de l'entretien technique, le formateur

- invite le candidat à présenter son travail ;
- lui pose les questions préparées lors de la correction de l'écrit ;
- lui pose des questions complémentaires sur sa connaissance des prescripteurs et le choix judicieux des partenaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RCSAD	Situations d'évaluation-types	TP-01406	01	01/10/2021	23/05/2022	28/28