

Marie-Laure Grignet  
29/07/2020

## RESPONSABLE DE SECTEUR D'AIDE À DOMICILE

---

### *En bref...*

Un service d'aide à domicile favorise le maintien chez elles de personnes âgées, d'adultes ou d'enfants en situation de handicap (moteur, mental...), grâce à l'intervention d'aides à domicile chargés selon le bénéficiaire, de l'entretien du logement et du linge, de la préparation des repas, des courses, d'une aide pour se lever et se coucher, se laver, s'habiller, et d'un accompagnement moral. La responsable de secteur analyse chaque situation pour proposer un service adapté, planifier les interventions des professionnels qu'elle encadre ; elle organise leur formation. Elle conjugue talents d'organisatrice, compétences en management avec sens pratique et aptitudes relationnelles.

### *Dans le détail...*

#### **Coordonner l'activité des professionnels de l'aide à domicile, à l'échelle d'un territoire**

Avec l'augmentation du nombre de personnes âgées et leur volonté de rester le plus longtemps possible chez elles, le secteur de l'aide à domicile connaît un développement constant. Différents types de structures publiques ou privées organisent ainsi les interventions d'aides à domicile qui se rendent chez les particuliers.

Au sein de ces structures et sous la responsabilité d'un directeur, la responsable de secteur coordonne l'action de ces professionnels sur une zone géographique (quartier, ville, canton...).

#### **Analyser les demandes et les conditions de vie de l'utilisateur**

En premier lieu, la responsable de secteur analyse les demandes des particuliers ou celles transmises par les services sociaux. Afin d'évaluer la capacité de sa structure à répondre aux attentes, elle rencontre les personnes et leur famille chez elles. Elle dresse un état précis des besoins : niveau de dépendance, présence de l'entourage familial, commerces à proximité... ; elle analyse les conditions de travail des salariés en examinant la configuration du logement (superficie, escaliers, commodité des équipements sanitaires...). La personne à aider peut se déplacer difficilement, avoir des soucis de santé ou être désorientée, bénéficier d'une mesure de tutelle, être très isolée... A chaque cas correspond un type d'aide, un rythme de visite. Il faut parfois prendre l'avis d'un assistant de service social ou d'un psychologue et quelquefois orienter vers un coordinateur de service de soins à domicile ou un service d'hospitalisation à domicile, lorsque des soins sont nécessaires.

#### **Définir un projet d'intervention adapté**

Avec ces précisions, elle définit un projet d'intervention précisant l'objectif de l'aide : faire avec la personne ou à sa place quand elle n'est plus autonome. Elle tient compte des besoins et de la disponibilité en personnel. Elle établit un devis puis le contrat qui lie les deux parties et précise les modalités des visites (jours, nombre d'heures, nature de l'aide apportée, tarif).

#### **Affecter le personnel en veillant à la continuité et à la qualité du service**

L'autre volet de la mission de la responsable de secteur concerne l'organisation des interventions et l'animation des équipes d'aides à domicile de sa structure. C'est elle qui décide des "affectations" : tel professionnel se rend chez monsieur Dupond tous les jours à 15h, et auprès de madame Durand les mardis et jeudis en matinée. Elle fait preuve de psychologie pour adapter le profil des intervenants à celui du demandeur et éviter les incompatibilités d'humeur. Elle établit ainsi des plannings mensuels pour les aides de jour et parfois de nuit, en prévoyant du personnel "de réserve" pour des remplacements de dernière minute, des interventions d'urgence... Elle réactualise régulièrement ces plannings en fonction des imprévus (congé maladie d'un salarié, bénéficiaire parti en vacances ou hospitalisé...). Elle veille à assurer la continuité de service auprès des bénéficiaires.

Elle évalue régulièrement la qualité du service apporté par les intervenants sous sa responsabilité.

### **Prévoir des temps d'échange, favoriser la dynamique du service**

La responsable de secteur prévoit également des moments où les aides à domicile peuvent prendre du recul, s'exprimer..., car ces derniers interviennent la plupart du temps seuls, dans des conditions parfois lourdes... Elle peut les recevoir individuellement, mettre en place des réunions permettant les échanges d'expérience ou d'information... Pour des raisons pratiques, d'emploi du temps ou pour alléger la charge individuelle, plusieurs aides peuvent se relayer chez la même personne. La responsable de secteur veille à favoriser un fonctionnement d'équipe et à stimuler une dynamique utile à la qualité de service.

### **Aptitudes à l'encadrement, sens de l'organisation et maîtrise du droit social**

Sur un poste charnière entre le terrain, la direction et les partenaires (organismes financeurs, administrations, services sociaux...), la responsable de secteur doit faire preuve de polyvalence pour encadrer des équipes, gérer des conflits ou des problèmes très concrets, planifier des interventions... Elle s'appuie sur des compétences en management, en animation d'équipe tout en faisant preuve de psychologie. Elle conjugue esprit d'analyse, sens de l'organisation avec de bonnes capacités d'écoute et le goût des contacts humains.

Elle participe aux recrutements, effectue un contrôle des prestations effectuées, évalue les besoins en perfectionnement, propose des actions de formation.

Enfin, des connaissances en droit du travail et en droit social lui sont indispensables.

Avec de l'expérience, cette professionnelle peut devenir directrice d'une structure d'aide à domicile ou de service à la personne.

## *Quelle formation ?*

### **Niveau de formation**

#### **Il faut avoir au minimum un niveau Bac + 3 ans de formation**

Il n'existe pas de diplôme spécifique pour accéder à ce métier. De fait, les postes sont rarement confiés à un débutant et beaucoup de professionnels sont à l'origine des travailleurs sociaux ayant une longue expérience : assistant de service social, conseiller en économie sociale et familiale, technicien d'intervention sociale et familiale (TISF)...

Les formations les plus recherchées par les recruteurs sont :

- en premier lieu le BTS " services et prestations des secteurs sanitaire et social "
- plus largement celles du domaine social
- le Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS, reconnu au niveau Bac + 3)

Certaines licences professionnelles qui ont trait aux fonctions d'encadrement dans le secteur social ou celui de la santé, peuvent conduire au métier, par exemple :

- "coordonnateurs de services gérontologiques" à l'IAE de Caen (14) ou à l'UPMF Grenoble (38)
- "services à la personne" parcours "ingénierie des services à domicile" (IUT de Paris Descartes)
- "accompagnement de publics spécifiques" parcours "responsables d'actions gérontologiques" (Université de Brest, 29)...

Dans le cadre de la formation continue, des modules spécifiquement adaptés peuvent être proposés par :

- les fédérations professionnelles comme l'Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles (UNA) ou la fédération Adessadomicile
- les réseaux nationaux regroupant de nombreuses associations au plan local, sous un même label (ADMR, ADHAP...)
- les Instituts Régionaux du Travail Social (IRTS)
- des organismes de formation privés de taille très variable, centrés ou non sur le secteur de l'action sociale...

Une expérience dans le secteur de l'aide à domicile, qu'elle soit administrative ou de terrain, reste un atout sérieux auprès des employeurs.

Du fait de déplacements réguliers au domicile des personnes prises en charge ou dans des réunions, le permis de conduire B (VL) est souvent nécessaire, un véhicule personnel est parfois demandé. Dans cette profession, certains vaccins sont recommandés ou peuvent être obligatoires.

### **Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :**

- BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "économie sociale familiale"
- BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "services et prestations des secteurs sanitaire et social"
- DUT "carrières sociales", spécialité "services à la personne"

**Diplôme(s) envisageable(s) :**

BTSA (Brevet de Technicien Supérieur Agricole) "développement, animation des territoires ruraux"  
DUT "carrières sociales", spécialité "assistance sociale"

**VAE : Validation des Acquis de l'Expérience**

RNCP : K1403, Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire

S'informer sur la VAE

<http://www.vae.gouv.fr>

## Combien gagne-t-on ?

En général, on débute sa carrière entre 1800 et 2100 euros brut par mois, et on peut espérer gagner entre 2100 et 3000 euros brut en fin de carrière.

La rémunération varie selon le contexte d'emploi et peut ainsi dépendre :

- de la convention collective nationale de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile
- de celle de la mutualité
- de la grille de la fonction publique territoriale...

Cette rémunération peut prendre en compte l'importance des effectifs encadrés, comporter des primes...

## Quelles perspectives d'emploi ?

**Tendance nationale favorable**

Le secteur de l'aide à domicile se développe depuis plusieurs années, du fait :

- de l'augmentation du nombre de personnes âgées et de leur souhait de rester le plus longtemps possible à leur domicile
- de la volonté des pouvoirs publics de promouvoir les services à la personne, avec des actions telles que l'instauration de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), la mise en place du Chèque Emploi Service Universel (CESU), des déductions fiscales...

Les services d'aide à domicile peuvent être :

- associatifs, le plus souvent. Ces associations peuvent être indépendantes ou structurées dans un réseau d'envergure nationale
- gérés par les Centres Communaux d'Action Sociale (fonction publique territoriale)
- mis sur pied par certaines mutuelles ou les Caisses d'Allocations Familiales
- de plus en plus souvent, proposés par des entreprises du secteur lucratif.

Enfin, le dernier facteur de différenciation des structures concerne l'étendue de leur champ d'action :

- certaines se consacrent uniquement à l'aide à domicile (ménage, repassage, repas...)
- d'autres couvrent plus largement le champ des services à la personne (garde d'enfants, entretien d'espaces verts ou petits travaux de bricolage...) auprès de tous les publics (particuliers ou familles, quelles que soient leurs ressources)
- parfois, certaines entités associent l'aide à domicile à d'autres entités : Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD), Service d'Accompagnement Médico-social pour Adulte Handicapé (SAMSAH), Service d'Accompagnement A la Vie Sociale (SAVS)... A noter qu'un SSIAD relève d'une réglementation spécifique (intervention sur prescription médicale, encadrée par un infirmier, réalisée exclusivement par des aides-soignants...).

**Statuts professionnels**

Salarié du secteur privé

Fonctionnaire

**Offres d'emploi****Pôle emploi :**

- K1403 : Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire : <http://offre.pole->

emploi.fr/resultat?rome=K1403

**Agence pour l'emploi des cadres :**

APEC : <https://www.apec.fr/candidat/recherche-emploi.html#/emploi?>

sortsType=SCORE&sortsDirection=DESCENDING&motsCles=responsable secteur aide a domicile§eursActivite=101776

**Site(s) utile(s) :**

Bourse de l'emploi des centres de gestion de la fonction publique territoriale :

<http://fncdg.com/bourse-de-lemplois/>

La Gazette des Communes : emploi : <http://emploi.lagazettedescommunes.com>

### *Familles d'intérêts*

Aide aux personnes

Sous-famille : *Conseil et action sociale*

Gestion - Encadrement

Sous-famille : *Direction - Encadrement*

### *Domaine professionnel*

Social

Sous-domaine : *Administration du secteur social*

### *Conditions de travail*

#### **DÉPENSE PHYSIQUE**

Pas ou peu de dépense physique

#### **HORAIRES ET DÉPLACEMENTS**

Horaires standard sans déplacement

#### **ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

##### **Intérieur - Plein air**

Intérieur

##### **Milieu de travail**

Milieu de travail standard

#### **CAPACITÉS PHYSIQUES**

Rester assis plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

Marcher

### *Autres appellations du métier*

coordinatrice d'un service d'aide à domicile  
responsable de Secteur d'Aide et  
d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

responsable de Service d'Aide à Domicile  
(SAD)

### *Documentation*

#### **ONISEP**

- Parcours : Les métiers du social - Kiosque : Santé, Social

- Zoom sur les métiers : Les métiers des associations de l'aide et du soin à domicile - Kiosque : Santé, Social

#### **ROME**

- K1403 : Management de structure de santé, sociale ou pénitentiaire : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=K1403&domaine=Candidat>

#### **CIDJ**

- Actuel CIDJ 2.02 : Travailler dans la fonction publique territoriale : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.02>

- Actuel CIDJ 2.76 : Les métiers du social : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.76>

### Répertoire des métiers territoriaux du CNFPT

B1A-01 Cadre en charge de la direction d'établissement et de service social ou médico-social : <http://www.cnfpt.fr/evoluer/lemploi-fpt/le-repertoire-des-metiers/metier/details/B1A-01>

### Sites utiles

---

#### **Adessa Domicile - Fédération Nationale Aide, Accompagnement et Soins A la Personne**

<https://www.adessadomicile.org>

Réseau d'entreprises associatives et des structures à but non lucratif d'aide, de soins à domicile et de services à la personne. Informations sur le secteur d'activité, offres d'emploi...

#### **Les métiers de la mutualité**

<http://www.metiers-mutualite.com>

Présentation du secteur, de ses métiers... Offres d'emploi et de stage...

#### **UNA Union Nationale de l'Aide, des soins et des services aux domiciles**

<http://www.una.fr>

Présentation du secteur de l'intervention à domicile et de ses métiers, offres d'emploi...

### Vidéos

#### **Beau travail (Medef)**

responsable d'agence

<http://www.beautravail.org/index.php/les-metiers/127-responsable-d-agence>

© Parcouréo, Fondation JAE - Tous droits réservés