

Sommaire détaillé

Réf. Internet Pages

Partie 1

Connaître le secteur d'activité

Identifier les acteurs en présence

• Identifier les acteurs du secteur des services à la personne.....	0960	11
• Les programmes de développement et professionnalisation du secteur des SAP.....	0971	web
• Les enjeux de la Silver économie dans le SAP	10712	web
• La transformation numérique de l'aide à domicile	11112	17
• Les programmes publics de développement des services sociaux et médico-sociaux...	0976	web

Les activités et les services développés

• Le champ des activités de services à la personne et ses potentialités	0964	21
• Connaître les outils de suivi et de promotion du secteur SAP.....	0967	29
• Les services aux personnes à domicile dans le champ social et médico-social	0973	web
• Les services d'aide et accompagnement à domicile	1452	web
• Les services de soins infirmiers à domicile	1453	web
• Coordonner les interventions du SSIAD	9428	35
• Les règles et les outils de coopération adaptés au secteur de l'aide à domicile	12995	45
• Créer une équipe spécialisée Alzheimer (ESA) dans un SSIAD ou SPASAD.....	1040	web
• Les services polyvalents d'aide et soins à domicile (SPASAD).....	1454	web
• Les services d'accompagnement à la vie sociale des personnes handicapées (SAVS)...	1455	web
• Les services d'accompagnement médico-sociaux pour adultes handicapés (SAMSAH)	1456	web
• Les services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD).....	1457	web
• L'accueil familial des personnes âgées et des personnes handicapées.....	1458	web

Partie 2

Concevoir une offre de service adaptée

Analyser le marché sur son secteur d'intervention

• Réaliser son étude de marché pour créer une structure de services à la personne.....	7704	59
• Concevoir son projet de service pour un SAAD prestataire.....	0991	web
• Concevoir l'offre de service à la personne en prestataire.....	0992	web
• Concevoir l'offre de service à la personne en mandataire.....	0993	web
• Rénover votre offre de SAD grâce au développement de la filière Silver économie	13115	64

Maîtriser les modes de gestion, les droits d'ouverture et d'exercice des activités

• Intervenir en mode prestataire dans les SAP : caractéristiques et conditions	0996	web
--	-------------	-----

Sommaire détaillé

	Réf. Internet	Pages
• Intervenir en mode mandataire dans les SAP : caractéristiques et conditions	0997	web
• Intervenir en mise à disposition dans les SAP : caractéristiques et conditions	1000	web
• Choisir le mode d'intervention le mieux adapté à son activité	1003	70
• Rejoindre et utiliser une plateforme d'intermédiation dans le cadre du SAP	10626	web
• Les activités de SAP éligibles au régime juridique d'autorisation renouvelée	1005	75
• Déclarer son activité de services à la personne	1007	web
• Obtenir et renouveler l'agrément des services à la personne	1009	83
• Obtenir son autorisation de fonctionnement : dossiers et procédures	1012	92
• Cahier des charges Qualité de l'agrément Services à la personne	2660	web
• Appliquer le cahier des charges Qualité en mode mandataire	4112	web
• Les obligations des gestionnaires de SAP à l'égard des usagers ou consommateurs	2658	web
• La télégestion dans une structure de services d'aide à domicile	13199	105
• Le RGPD appliqué aux services à la personne	11269	111

Partie 3 Gérer le service au quotidien**Mettre en place concrètement le service**

• Les responsabilités et les assurances des activités de services à domicile	1028	123
• Assurer vos locaux et biens meubles	1998	web
• Assurer les déplacements	1999	web
• Assurer les mandataires sociaux des entreprises et des associations	2000	web
• Communiquer pour les associations sans se priver d'exonération fiscale	1033	web
• Se faire référencer auprès d'une enseigne nationale de services à la personne	1036	web
• Faire appel à un sous-traitant ou devenir sous-traitant	4961	web
• Moderniser son activité de SAD grâce au numérique	13117	128

Faire fonctionner le service

• La mise en place du projet d'accompagnement personnalisé avec l'usager du SSIAD ..	9027	133
• Analyser la demande et évaluer les besoins du demandeur de service	1056	138
• Réaliser une évaluation à domicile afin de planifier l'intervention du SSIAD	1057	web
• Préparer et mettre en place l'intervention du SAAD prestataire	1060	web
• Préparer et mettre en place l'intervention en service mandataire	1069	web
• Préparer et mettre en place l'intervention d'un SSIAD : le DSJ	1907	web
• Piloter son service à domicile	8707	web
• Suivre la prestation du SAAD	1061	web
• Fermer et transférer son activité de SAAD public	10259	web
• Suivre la prestation d'un service d'assistance aux fragiles en mandataire	1070	web
• Assurer la continuité de l'accompagnement des publics fragiles (SAD prestataire)	1065	web
• Assurer la continuité du service pour les publics fragiles en mandataire	1071	web
• Établir le dossier administratif du patient en SSIAD	1930	web

	Réf.	Internet	Pages
• Le DMP : un outil de coordination des soins	12765		143
• Rédiger le règlement de fonctionnement du SSIAD	4906	web	
• Élaborer le plan de soins personnalisé du patient à domicile du SSIAD	4401	web	
• Les aides légales à la protection de la personne prise en charge par un SSIAD	10351		149

Initier la qualité et évaluer le service

• Mettre en place une politique de bientraitance dans le service	1072	159
• Gérer les réclamations et les conflits dans les structures de SAP	6563	web
• S'engager dans une démarche qualité	6074	web
• Saisir les enjeux de la démarche d'évaluation pour les SSIAD	1101	web
• Faire procéder à l'évaluation externe pour les organismes agréés qualité	1074	164
• Engager l'évaluation interne continue des services sociaux et médico-sociaux	1075	web
• Procéder à l'évaluation externe des services sociaux et médico-sociaux	1076	web
• Mener à bien un projet de certification	1077	web
• Connaitre et appliquer la réglementation de prévention de la maltraitance	6090	web
• Signaler les situations de maltraitance	1079	web
• La déclaration d'événements indésirables	12766	170

Partie 4

Gérer les ressources humaines

Connaître les statuts et rémunérations des salariés

• Le statut des salariés des associations d'aide à domicile	1080	web
• Le statut des salariés en service mandataire	1081	web
• Le statut des salariés des entreprises de services à la personne	1439	web

Connaître et anticiper les besoins en ressources humaines du service

• Respecter les qualifications des effectifs des OASP	1082	web
• Exigences de qualifications dans les services d'assistance aux publics fragiles	1083	181
• Rédiger une fiche de poste pour les intervenants dans un service prestataire	1084	188
• Rédiger une fiche de poste pour l'encadrement dans les SAP	1085	web
• Connaitre ses ressources internes en compétences	1086	web
• Évaluer l'adéquation entre ses effectifs et les besoins de l'activité	1087	web
• Piloter ses ressources humaines à l'aide d'un tableau de bord	1088	web
• Agir sur l'absentéisme des intervenants à domicile	9385	192

Recruter et intégrer

• Renforcer son attractivité pour attirer des candidats	1090	web
• Préparer le recrutement d'un intervenant à domicile	1091	198

Sommaire détaillé

	Réf.	Internet	Pages
• Conduire l'entretien d'embauche des intervenants à domicile	1092	web	
• Respecter les obligations d'emploi des seniors dans les OASP à domicile	1093	web	
• Encadrer l'intégration des intervenants à domicile nouvellement embauchés	1096	201	
• Recruter un salarié étranger	1997	web	
• Faciliter l'intégration d'un nouveau salarié/agent par l'apprentissage	10983	207	
Évaluer les compétences du personnel			
• Conduire un entretien d'appréciation	1097	web	
• Évaluer les compétences en situation de travail	1098	215	
Développer les compétences et permettre l'évolution professionnelle du personnel			
• Définir sa stratégie de professionnalisation en fonction des enjeux de son OASP	1099	web	
• Valoriser les ressources internes de son organisme pour former le personnel	1103	219	
• Organiser et gérer les mobilités professionnelles dans son organisme	1105	223	
Encadrer le personnel d'intervention dans un organisme prestataire			
• Des encadrants plus efficaces et plus sereins car mieux organisés	9028	web	
• Structurer le rôle hiérarchique de l'encadrement intermédiaire	1108	web	
• Le rôle hiérarchique de l'encadrement de proximité	1109	web	
• Soutenir les intervenants à domicile par les signes de reconnaissance	1110	web	
• Animer un collectif de travail malgré l'isolement professionnel	1111	web	
• Animer une réunion de secteur	1112	web	
Management du personnel d'intervention en mode mandataire			
• L'encadrement des intervenants en mandataire : exigences qualité et précautions	1115	web	
• Particuliers employeurs et salariés en matière de prévention de la maltraitance	1117	231	
Veiller à la santé et à la sécurité du personnel			
• Répondre à ses obligations générales de santé et de sécurité	1120	web	
• Mettre en place un dispositif de management de la santé et de la sécurité	1121	web	
• Améliorer les conditions de travail des salariés des services à la personne	13202	235	
• Établir le document unique des risques professionnels	1123	web	
• Manager les risques de maltraitance dans les services à domicile	1238	web	
• Manager les risques psychosociaux en tant que gestionnaire public de SAAD	1239	web	
• Capitaliser sur l'encadrement de proximité pour prévenir les RPS dans les SAP	10990	web	
• Les impacts de la loi Rebsamen sur le CHSCT des structures de SAP de droit privé	9429	web	
• Prévenir les RPS dans les SSIAD/SPASAD	10352	240	

Réf.	Internet	Pages
------	----------	-------

- Engager une démarche de qualité de vie au travail dans les SSIAD/SPASAD **12764** 246

Mettre en place la politique de formation

- Élaborer un plan de formation pour un organisme prestataire de SAP à domicile **1124** web
- Connaître le rôle de l'OPCA pour un organisme de SAP à domicile **1125** web
- Gérer le CPF des salariés de SAD **1127** 252
- Gérer les évolutions de carrière des salariés des SAD publics grâce au CPF **12951** 262
- La gestion du C2P dans les SAD **12821** 268
- Comment compléter les financements du plan de professionnalisation de votre OASP **1128** web
- Comment gérer ses actions de formation pour un OASP prestataire ? **1129** web
- Accompagner ses salariés vers la VAE **1131** web
- Maîtriser la formation professionnelle des salariés des particuliers employeurs **1133** web
- Faire appel au FDVA pour former les bénévoles des associations **5843** web

Partie 5

Organiser le temps de travail (dont la modulation)

Assimiler les conditions générales d'organisation du travail dans les services à domicile

- Identifier les enjeux de la gestion du temps de travail dans les SAP **1138** web
- Bien choisir un contrat de travail **7644** 275
- Définir le temps de travail effectif : le décompte des heures payées en totalité **1141** web
- Distinguer temps de trajet et temps de travail effectif **1142** web
- Organiser les astreintes **1144** web
- Fixer la prise des congés annuels et organiser les remplacements **1145** web
- Optimiser ses remplacements d'arrêts maladie **1148** web
- Gérer l'absence d'un salarié en formation **1150** web
- Pourquoi choisir la modulation comme mode d'organisation du temps de travail ? **1152** web

Appliquer l'accord de la branche associative relatif à la modulation du temps de travail

- Mettre en place la modulation du temps de travail dans son association **1153** web
- Appliquer la modulation aux salariés déjà embauchés **1154** web
- Adapter le contrat de travail à la modulation **1155** 287
- Définir une plage de non-disponibilité pour un temps partiel modulé dans les SAP **1156** web
- Connaître les limites horaires du temps plein modulé dans la branche associative **1157** web
- Connaître les limites horaires du temps partiel modulé **1158** web
- Créer un planning pour un temps plein modulé dans une association **1159** web
- Créer un planning conforme à la modulation (temps partiel dans une association) **1160** web
- Le décompte des jours non travaillés dans le compteur individuel de modulation **1161** web

Sommaire détaillé

	Réf.	Internet	Pages
• Le choix des types de compteurs individuels de modulation des salariés	1162		web
• Communiquer le planning mensuel dans les associations d'aide à domicile	1163		web
• Modifier le planning (sans urgence) dans les associations d'aide à domicile	1164		web
• Modifier le planning en urgence dans les associations d'aide à domicile	1166		web
• Gérer le non-respect du planning dans les associations d'aide à domicile	1167		web
• Régulariser les compteurs des salariés en négatif en fin de période	1168		web
• Régulariser les compteurs en fin de modulation pour des temps partiels	1169		web
• Régulariser les compteurs en fin de modulation pour des temps pleins en positif	1170		web
• Régulariser les compteurs en cas de période incomplète de modulation	1171		web

Identifier les caractéristiques de l'organisation du travail par un service mandataire

• Le service mandataire doit-il gérer le planning des salariés des particuliers ?	1176		web
• Salariés multi-employeurs et durée légale du travail	1140		291

Partie 6**Optimiser votre économie par le recours aux aides et soutiens financiers spécifiques du secteur****Connaître les dispositifs qui soutiennent l'offre de service**

• Faire bénéficier des avantages fiscaux particuliers employeurs et clients	1231		297
• Intervenir dans le cadre de l'APA, l'aide sociale légale aux personnes âgées	1183		web
• L'action sociale de la CNAV : l'action personnalisée et l'aide ménagère	1184		web
• L'action sociale des autres régimes de Sécurité sociale et caisses de retraite	4946		web
• L'action sociale extralégale de la branche maladie de la Sécurité sociale	1186		web
• Intervenir auprès des bénéficiaires de la PCH (à domicile)	1187		web
• Intervenir auprès des bénéficiaires de la PAJE	1189		web
• L'action sociale extralégale de la branche famille de la Sécurité sociale	1190		web
• Solliciter une dérogation au taux d'encadrement des prix des prestations	4942		web
• Gérer son SAD en s'inspirant du modèle d'entrepreneuriat issu de l'ESS	13116		309

Établir les outils de gestion d'un service

• Quantifier les besoins en effectifs du service à domicile	1194		web
• Calculer le coût de revient des activités de services à la personne	1206		web
• Évaluer l'affectation des charges de personnels de gestion pour les prestations	5506		web
• Mettre en place une politique de prix	1208		web
• Les règles de financement et de tarification applicables aux ESS	1209		314
• Les règles de financement et de tarification des ESMS	12994		321
• Préparer la négociation annuelle des tarifs du SAAD	3759		web
• Approbation des tarifs annuels, suivi et modifications budgétaires du SAAD	3926		web
• Maîtriser les caractéristiques du budget du SAAD	3933		web

Réf.	Internet	Pages
------	----------	-------

• Établir le compte administratif de clôture du SAAD	3927	web
• Établir indicateurs et tableaux de bord des services sociaux et médico-sociaux	1211	web
• L'adaptation des outils du diagnostic financier aux services médico-sociaux	11111	331

Maîtriser les obligations fiscales et sociales

• Respecter les obligations fiscales pour une association de SAP	1214	web
• Les obligations sociales à respecter par les organismes gestionnaires de SAD.....	1215	337
• Les nouvelles règles de rupture du contrat de travail dans les SAD	12950	350
• S'assurer du régime fiscal d'une association de SAP.....	1216	web
• La gestion désintéressée de l'association	1217	web
• Rémunération d'un administrateur d'une association loi 1901.....	1218	web
• Gérer une sectorisation fiscale dans une association d'aide à domicile	1219	web
• Respecter les obligations fiscales pour les entreprises de SAP	1122	web
• Respecter les obligations sociales pour les particuliers employeurs.....	1226	361
• Maîtriser l'exonération sociale « Aide à domicile » (service prestataire)	1227	web
• Connaître les conditions d'application de l'exonération « aide à domicile »	1229	web

Partie 7

Inscrire le service dans des réseaux

Autonomie et dépendance

• Travailler avec les réseaux et les instances gérontologiques	1232	web
• Travailler avec les établissements.....	1233	web
• Travailler avec les réseaux Alzheimer	1234	web

Liste détaillée des outils	373
---	-----

Index alphabétique	379
---------------------------------	-----