

Document d'accompagnement du référentiel professionnel



Réseau des Délégués Régionaux Ingénierie de Formation (DRIF)

Diplôme :
BTSA SER

Champs de compétences
Communication et médiation

Situations professionnelles significatives

Accueil, information, orientation de publics lors d'événements ou d'activités en espace rural
Conception d'une stratégie et réalisation de produits de communication
Négociation et médiation

Finalité

Communiquer pour assurer la réussite d'un projet

Responsabilité / autonomie :

Le technicien est autonome dans l'organisation du travail,
Il agit en équipe ou en réseau ce qui l'amène à utiliser des règles de la communication collective.
En situation de management, il coordonne une équipe de travail, en recherchant à optimiser l'organisation du travail et recherchant les consensus.

Environnement de travail :

L'emploi/métier s'exerce le plus souvent en horaires réguliers de jour. Cependant l'activité peut comporter des déplacements, des astreintes et des activités de représentation dans des manifestations agricoles, y compris le week-end.

Le technicien travaille avec une grande diversité d'acteurs : services sociaux, entreprises, pole emploi, état, collectivités territoriales, associations.

Le technicien conduit des entretiens, anime, incite, accompagne les acteurs et les projets. Il s'assure de la responsabilisation des équipes et des acteurs pour la réussite du (des) projet(s).

Indicateurs de réussite :

- Taux de satisfaction des usagers ou des commanditaires
- Respect des budgets alloués au projet
- Respect des échéanciers
- ...

Savoir-faire de base

- Planifier, organiser son travail et celui d'une équipe
- Développer des partenariats
- Mettre en relation des acteurs
- Accompagner le travail en réseau
- Animer, organiser des réunions
- Rédiger un rapport, une note technique, un compte rendu
- Établir des documents administratifs ou techniques
- Conduire une négociation
- Mettre à jour ses connaissances, rechercher de l'information, constituer une documentation
- Utiliser des applications et logiciels professionnels
- Gérer des imprévus
- Organiser la sécurité de l'évènement (je pense qu'il ne faut pas écrire cela, ce n'est pas représentatif de tous les emplois et cela donne une responsabilité qui n'est pas en relation avec le métier
- ...

Savoirs (de référence cités par les professionnels)

- Connaissance de la structure, et du contexte,
- Connaissance de soi
- Connaissance des outils de médiation, concertation, gestion de conflits
- Connaissance de la réglementation appliquée à l'activité et droit du travail
- ...

Savoir-faire consolidé par l'expérience

- Manager une équipe
- Maîtriser une langue vivante
- Travailler en réseau
- Négocier avec les professionnels ou institutionnels
- ...

Comportements professionnels

- Rigueur et organisation
- Respect des horaires, des délais et échéances
- Etablir des relations de confiance
- Diplomatie et adaptation aux interlocuteurs
- ...