

Document  
d'accompagnement  
du référentiel  
professionnel

Enseignement agricole  
*Formations grandeur nature*



Réseau des Délégués Régionaux Ingénierie de Formation (DRIF)

**Diplôme :**  
BTSA Aménagements Paysagers

**Champs de compétences**  
Communication

Indications de contenus, commentaires,  
recommandations pédagogiques

**Situations professionnelles significatives :**

Intervention en réunion de chantier  
Echanges avec les clients, usagers et prospects

**Finalité :**

Créer, développer et entretenir des relations professionnelles de qualité avec les acteurs internes ou externes aux organisations

**Responsabilité / autonomie :**

Dans la réalisation de son travail, le technicien supérieur se situe souvent en interface directe avec les clients, prospects, usagers, fournisseurs, exécutants, en tant que représentant de la structure. Il dispose donc d'une grande autonomie et, à ce titre, se doit de véhiculer et transmettre les valeurs de l'entreprise ou de la collectivité. Il intervient, s'il est salarié, au nom et pour le compte de l'entreprise ou de la structure et est guidé à la fois par l'intérêt de sa structure et par les intérêts individuels des collègues de travail, des clients et usagers qu'il prend aussi en compte. S'il est le chef d'entreprise, le technicien supérieur agit en son nom propre.

**Environnement de travail :**

Le technicien travaille, soit dans une structure privée, soit dans le cadre d'une collectivité. Dans les deux cas, il

communiqué en interne avec ses collaborateurs et ses supérieurs et en externe avec les clients, prospects, usagers et les fournisseurs. La communication est très souvent orale, mais les autres modalités (textuelle et graphique, ) sont également utilisées. L'usage de supports numériques est une activité courante du technicien supérieur en aménagements paysagers.

En interne, il rend compte à ses supérieurs de l'avancement et du déroulement des travaux, lors de réunions de chantiers, de compte-rendu d'activités, d'études comparatives...Il est également garant de la bonne marche de l'entreprise et intervient alors comme force de propositions et comme force de négociation... D'autres situations de communication relèvent aussi des relations et échanges qu'il entretient au quotidien avec ses collaborateurs, ses pairs et son équipe de travail : communication en liaison avec l'exercice de l'autorité dans le cadre de conflits ou de tensions, d'échanges techniques et commerciaux, d'un travail d'équipe voire de la convivialité.

En externe, il est amené à représenter la structure. Il communique avec les donneurs d'ordre et les clients, pour présenter, voire défendre les projets, conseiller les clients et les prospects, ou tout simplement pour les rassurer ... Ce type de communication requiert prudence et réserve.

Dans le cadre du développement territorial et d'une gestion concertée de l'aménagement des espaces, il apporte sa contribution et son expertise technique lors des réunions collectives de travail ou en appui direct à des élus.

Ces situations de communication sont l'occasion de développer les principes du développement durable.

### **Indicateurs de réussite :**

Nombre et qualité des propositions internes  
Satisfaction des partenaires  
Qualité de l'écoute  
Clarté de la communication  
Faiblesse des conflits  
Lisibilité des comptes-rendus  
Fiabilité des données transmises

### **Savoir-faire de base**

Présenter à l'équipe de travail les actions qu'il met en œuvre  
Faire des propositions à un client ou à un prospect  
Solliciter des avis  
Se concerter avec ses homologues  
Donner des points de vue et des conseils  
Faire des suggestions  
Participer à la vie sociale et au fonctionnement de la structure  
Rendre compte de ses activités  
Rédiger une feuille de route (descriptif de chantier)  
Utiliser divers supports de communication  
Intervenir en réunion  
Animer une réunion  
Hiérarchiser et structurer les informations  
Créer des supports de communication  
Présenter (exposer) un projet  
Utiliser des logiciels de bureautique  
Représenter sa structure dans les réunions externes en qualité de référent technique  
Apporter son expertise dans le cadre des politiques de développement et d'aménagement des territoires  
Argumenter et convaincre  
Anticiper les problèmes relationnels  
Réguler les relations et les tensions  
Promouvoir la structure en externe

### **Savoirs (de référence cités par les professionnels)**

Présenter la collectivité ou l'entreprise

### **Savoir-faire consolidé par l'expérience**

Assurer intégralement les négociations et les tractations avec les fournisseurs et les clients  
Représenter l'entreprise ou la structure dans des situations à fort enjeu

### **Comportements professionnels**

S'intégrer à une équipe, à un réseau, à un territoire  
Etre persuasif et convaincant  
Affirmer sa posture  
S'adapter en permanence aux différentes situations, personnes et projets  
Etre à l'écoute de son entourage  
Accepter les confrontations de point de vue  
Faire preuve de diplomatie avec les clients, les usagers des collectivités  
Etre attentif à sa tenue  
Faire preuve de réactivité pour gérer les problèmes, les événements qui se présentent  
Faire preuve de réactivité pour saisir les opportunités