

Document
d'accompagnement
du référentiel
professionnel

Enseignement agricole
Formations grandeur nature



Réseau des Délégués Régionaux Ingénierie de Formation (DRIF)

Diplôme :
BTSA Gestion et Protection de la Nature

Champs de compétences
3 Communication et médiation

Situations professionnelles significatives :

Conduite de réunions
Animation de la concertation entre acteurs et usagers
Conduite d'actions de prospection et de promotion (publics et structures)

Finalité :

Favoriser le dialogue avec les pairs, acteurs et usagers d'un territoire pour la prise en compte d'un intérêt commun environnemental

Responsabilité / autonomie :

La communication pose la question de la responsabilité des valeurs et des engagements réciproques des personnes :
- autour des valeurs : Le technicien qui se situe en interface des usagers, partenaires et élus locaux, dispose d'une grande responsabilité et autonomie pour engager les valeurs de sa structure, faciliter les échanges et favoriser l'appropriation voire l'adhésion des populations et usagers d'un territoire autour des problématiques de gestion.
- autour des engagements : quand la communication est mise en œuvre dans le cadre de contrats locaux, elle peut déboucher sur des formes d'engagement collectif et de contractualisation.
Le technicien exerce cette compétence sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique.

Environnement de travail :

La réussite d'une politique environnementale, à quelque niveau que ce soit de l'action, repose, pour une large part, sur les relations et les échanges qu'entretiennent les acteurs entre eux, en interne et en externe. En interne, il s'agit de favoriser une vision partagée et de garantir la cohérence des actions. En externe, à ces mêmes objectifs s'ajoute la prise en compte d'un intérêt général commun.

La participation à la vie de sa structure, à des réseaux d'acteurs, au sein d'un territoire se traduit par des situations d'échanges avec des partenaires. Cette communication revêt une forme orale ou écrite. A l'écrit, le technicien produit des informations le plus souvent techniques dans le cadre de ses missions mais il est amené à dialoguer de plus en plus en ayant recours à d'autres moyens (Internet...).

Au sein des territoires, les nouvelles formes de l'action locale place le technicien dans un nouveau rôle : il est en interface avec les collectivités locales, les partenaires, les usagers des espaces (chasseurs, touristes, randonneurs,

agriculteurs...) et les populations locales. Le technicien est amené à animer des débats publics et contradictoires, des réunions d'information et de concertation entre usagers, des comités de pilotage techniques en vue de construire des actions collectives. Il organise et anime des groupes de réflexion, des groupes d'évaluation... Il peut aussi constituer un réseau de partenaires, de personnes ressources. Il assure alors l'articulation entre des acteurs de statuts et de niveaux de décisions différents, entre des regards divergents, il facilite les « face à face » entre acteurs dans l'objectif de rendre cohérentes les actions publiques locales autour de l'environnement.

Lors des échanges réguliers avec ses collègues et les réseaux d'acteurs, le (ou la) technicien(ne) développe son professionnalisme et son expertise (mutualisation de démarches, de méthodes, d'outils...), en même temps, il apporte sa technicité et contribue à un enrichissement collectif.

Le technicien passe une part importante de son temps de travail dans des réunions. Son intervention se déroule hors des heures habituelles de travail (souvent en soirée). Il utilise différents supports et techniques audio visuelles.

Indicateurs de réussite :

Reconnaissance de la fonction du technicien par le territoire

Nombre de partenaires réguliers

Fréquence et qualité des échanges

Implication des acteurs dans le temps

Dynamiques collectives mises en place

Clarté de la communication

Qualité de l'écoute

Faiblesse des conflits

Satisfaction des partenaires

Lisibilité des productions écrites

Savoir-faire de base

Contribuer à un travail d'équipe :

Présenter à l'équipe de travail les actions qu'il met en œuvre

Se concerter avec ses homologues

Donner des points de vue, des conseils

Faire des suggestions

Participer à la vie sociale et au fonctionnement de la structure

Rendre compte de ses activités et de ses résultats

Représenter sa structure dans les réunions externes en qualité de référent technique

Participer à des réseaux :

Contribuer à la circulation de l'information au sein de réseaux

Participer à des analyses de pratique professionnelle

Echanger des productions dans le cadre de réseaux

Partager des outils des démarches et des méthodes

Participer aux formations des réseaux

Participer à des productions à distance

Communiquer avec les acteurs d'un territoire :

Informers les acteurs sur les politiques, les dispositifs existants, les enjeux, les projets et les actions environnementales d'un territoire

Hiérarchiser et structurer les informations

Conseiller les acteurs pour limiter les impacts négatifs des actions sur les espaces et le territoire

Créer et utiliser des supports de communication

Présenter (et exposer) un projet

Argumenter et convaincre

Consulter régulièrement l'ensemble des acteurs concernés et les associer aux décisions

Faciliter l'émergence de dynamiques collectives et de projets sur des objectifs environnementaux

Animer des réunions, des débats

Solliciter les avis

Retranscrire les débats et les soumettre à la validation des participants

Anticiper les problèmes relationnels : analyser le fonctionnement du groupe (leadership...)

Favoriser l'écoute des différents points de vue en recherchant les points de convergence

Réguler les relations et les tensions

Avoir recours à d'autres personnes pour assurer la médiation et la conciliation si nécessaire'

Promouvoir les actions et la structure

Concevoir des supports de promotion : panneaux, brochures, livres, site internet...

Réaliser des documents de promotion

Réaliser les messages de communication

Diffuser de l'information promotionnelle sur les activités et la structure
Contribuer à la signalétique du site

Savoirs (de référence cités par les professionnels)

Savoir-faire consolidé par l'expérience

Maintenir une dynamique participative sur un territoire autour de l'environnement
Assurer les négociations et les tractations entre acteurs et usagers lors de conflits d'usage
Représenter la structure dans des situations à fort enjeu
Constituer des réseaux de professionnels

Comportements professionnels

Apprécier les contacts avec des interlocuteurs variés
S'intégrer à une équipe, à un réseau, à un territoire
Respecter les engagements collectifs
Etre attentif aux objectifs à atteindre lors d'animation de réunion
Reformuler les décisions prises lors de réunion
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
Respecter les partenaires
Stimuler l'expression et la participation
Faire preuve de réactivité pour gérer les problèmes et les évènements qui se présentent