

Collaboration et communication

Situations professionnelles significatives

- Donner des consignes claires et précises et vérifier leur compréhension
- Ecouter les membres de l'équipe et prendre en compte ce qui est exprimé
- Informer les personnels des objectifs, des projets et des valeurs de l'entreprise
- Entretien des relations de travail de qualité avec son équipe, son supérieur et les autres services de l'entreprise
- Rendre compte à son supérieur et aux autres responsables concernés
- Prendre contact et répondre à des demandes de fournisseurs ou de clients
- Rédiger des comptes rendus ou rapports particuliers
- Proposer des améliorations et participer à la création de nouveaux produits
- S'informer de l'évolution de l'environnement socio-économique de l'entreprise

Finalités :

- Communiquer avec professionnalisme et entretenir des relations de communication de qualité avec l'équipe de travail, la hiérarchie et les différents services de l'entreprise

Responsabilité / autonomie :

- Avec sa hiérarchie, le technicien supérieur assure la responsabilité de la qualité des relations qu'il entretient avec les personnels affectés dans sa zone, les autres services et les clients et fournisseurs
- Il dispose de l'autonomie nécessaire pour assurer la compréhension des consignes, des objectifs et des valeurs de l'entreprise ainsi que la circulation de l'information au sein de son atelier

Environnement de travail :

- Au cours de ses activités le technicien supérieur peut être exposé à certaines réalités : bruit, odeurs, basse ou haute températures, humidité, poussière, utilisation de produits chimiques, horaires décalés et travail le week-end, ... Une disponibilité importante est demandée en particulier au responsable d'atelier ou de zone pour faire face aux demandes de fabrication et aux contraintes qu'elles génèrent notamment en terme de cadences imposées et d'heures supplémentaires
- Le recours au TIC est de plus en plus utilisé dans l'entreprise pour communiquer
- L'activité de l'atelier résulte d'un travail d'équipe

Indicateurs de réussite :

- Nombre de conflits recensés dans l'espace de travail
- Nombre et qualité des rapports et comptes rendus d'activité

Savoirs-faire de base	Principaux Savoirs de référence
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmettre des consignes et des objectifs précis et clairs, de telle façon qu'ils soient appliqués • <i>Écouter les opérateurs</i> • Dialoguer avec les opérateurs de l'atelier et les personnes des autres services ▪ Conduire une réunion ▪ Prendre la parole dans un groupe pour exposer son point de vue ▪ Adapter son langage et son comportement aux personnes et au contexte ▪ Rendre compte de manière concise par oral ▪ Rendre compte de manière concise par écrit 	<ul style="list-style-type: none"> • Filière IAA • Fonctionnement et activités des entreprises IAA • Objectifs et valeurs des entreprises IAA • Principaux modèles d'organisation dans les entreprises IAA • Bases de la GRH • Comportement des individus au travail • Mécanismes et techniques de communication • Techniques d'animation de réunion • Règles de rédaction de notes et comptes rendu • Outils de bureautique • Méthode de résolution de problèmes
Savoirs-faire consolidés par l'expérience	Comportements professionnels
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter en permanence sa communication en fonction des résultats obtenus ▪ Conduire une réunion selon les situations de travail : brève réunion de début de journée pour faire le point, réunion de bilan, réunion de groupe de travail spécialisé... ▪ Susciter et mettre en œuvre des modalités permettant l'expression des personnels et des propositions d'améliorations de leur part ▪ Appliquer et adapter aux cas qui se présentent une méthode de résolution de problèmes ▪ Assurer la transmission d'informations entre l'équipe production et les personnes des autres services 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire preuve de rigueur ▪ Être attentif aux personnes et à leur comportement ▪ <i>Être à l'écoute</i> ▪ Être ouvert au dialogue ▪ Respecter les autres ▪ Être persuasif ▪ Promouvoir l'esprit d'équipe ▪ Avoir une autorité naturelle ▪ Faire preuve de disponibilité