



## Référentiel de diplôme

# Baccalauréat professionnel “Forêt”



Référentiel de diplôme  
Baccalauréat professionnel  
“Forêt”

# Référentiel professionnel

Le référentiel professionnel du baccalauréat professionnel décrit les emplois de responsable d'exploitation et de salariés qualifiés de niveau IV dans le secteur forestier.

Le référentiel professionnel est composé de trois parties : la première partie fournit un ensemble d'informations relatives au contexte des emplois visés, la deuxième partie est constituée de la fiche descriptive d'activités (FDA) et la troisième présente les situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences.

# 1- Éléments de contexte socio-économique du secteur professionnel

## 1.1- Les caractéristiques de la forêt française métropolitaine

La surface de la forêt a doublé depuis le milieu du 19ème siècle et couvre aujourd'hui environ 15 millions d'hectares, soit un peu plus du quart du territoire national. De nos jours, la forêt s'accroît encore d'environ 35 000 à 40 000 ha par an.

La forêt privée, qui couvre 3/4 de la surface, est très morcelée : 3,5 millions de propriétaires détiennent 10,6 millions d'hectares. Seuls 200 000 propriétaires possèdent des parcelles de plus de 10 ha et exploitent plus des 2/3 des surfaces privées. Les forêts publiques de l'Etat (surface moyenne de 1000 ha) et des collectivités territoriales (surface moyenne de 190 ha) regroupent environ 1/4 de la surface forestière totale. Celles-ci sont confiées en gestion à un établissement public à caractère industriel et commercial, l'Office National des Forêts.

La forêt est l'une des plus variées des forêts européennes, avec plus d'une centaine d'essences de milieu tempéré, d'essences méditerranéennes et d'essences montagnardes.

Une vingtaine sont exploitées. Les surfaces forestières exploitées comportent 41% de chênes, 22% d'autres feuillus et 37% de résineux.

## 1.2- La production de bois des forêts françaises

Plus de 24 millions de m<sup>3</sup> de bois d'œuvre sont valorisés chaque année et 11 millions de m<sup>3</sup> de bois ronds sont destinés aux industries de trituration. Plus de 20 millions de m<sup>3</sup> de bois de chauffage sont produits par an, majoritairement pour l'autoconsommation.

Tous les grands rapports sur la forêt établis depuis 1945 convergent : la production biologique de bois de la forêt française est nettement supérieure à la récolte réalisée. La production forestière nette moyenne annuelle n'est exploitée qu'à hauteur de 50% des volumes produits.

## 1.3- Conjoncture du marché du bois

La balance extérieure de la France pour l'ensemble de la filière bois affiche un solde négatif.

Pour respecter ses engagements communautaires, la France devra disposer en 2020 dans son bouquet énergétique de 23% d'énergie renouvelable, soit 20 millions de tonnes-équivalent-pétrole supplémentaires.

La conjoncture économique mondiale très difficile a conduit à des plans de relance.

Par rapport à d'autres secteurs, la filière forêt-bois a l'originalité de reposer sur une ressource renouvelable, l'une des seules sources de développement "soutenable" ou durable retenue par le "Grenelle de l'environnement". Elle est source d'économie de carburants fossiles, ainsi que de développement rural sur l'ensemble du territoire.

## 1.4- L'emploi dans le secteur forestier

En France, les forêts publiques ou privées génèrent environ 33 000 emplois, dont 4600 uniquement pour l'exploitation forestière (rapport du CGAAER n°1639, Ballu et al, novembre 2007).

Les tempêtes de décembre 1999 ont conduit en 2000 et 2001 à des pics exceptionnels de production de bois, sans augmentation du salariat ou du nombre d'entreprises. Le nombre d'exploitations forestières ne cesse de diminuer : 6500 en 1997, 4600 en 2006, alors que la production moyenne a progressé de 50% sur la même période. La mécanisation et l'augmentation de la productivité se traduisent par une diminution du nombre de salariés permanents dans les exploitations forestières, 4600 en 2006 contre 7200 en 1997 (Agreste synthèse janvier 2009).

## 1.5- Les grandes évolutions du secteur

### Développement durable et gestion forestière

L'écocertification s'est mise en place en France à partir de l'année 2001. Un nombre significatif et croissant de propriétés forestières sont certifiées gérées durablement par le programme européen de forêts certifiées (PEFC) ou par le Forest Stewardship Council (FSC). Les chaînes de contrôle des approvisionnements sont instaurées dans un nombre important d'entreprises de la filière bois. Ainsi, près de 15 millions de m<sup>3</sup> de bois certifiés ont été récoltés en 2006, dont 8,6 millions de m<sup>3</sup> de grumes, 5,3 millions de m<sup>3</sup> de bois de trituration et 886 000 de m<sup>3</sup> de bois de chauffage.

On assiste à une augmentation des bois certifiés, ils représentaient 41% des bois récoltés en 2006 contre seulement 31% en 2005, 21% en 2004 et 8% en 2003.

Cette dynamique de développement durable est renforcée par la mise en oeuvre du "Grenelle de l'environnement", à travers la Loi du 3 août 2009. Celle-ci précise dans son article 34 que la biodiversité forestière ordinaire et remarquable doit être préservée et valorisée, dans le cadre d'une gestion plus dynamique de la filière bois et dans une perspective de lutte contre le changement climatique.

Dans les entreprises, on constate également la prise en compte du respect de l'environnement à travers le développement des procédures de normalisation de type ISO 14 001.

En ratifiant le "Protocole de Kyoto" en 2005, la France s'est engagée à ramener en 2012 ses émissions de gaz à effet de serre à leur niveau de 1990. Le bois est une source d'énergie renouvelable qui contribue à limiter l'effet de serre. La plus grande partie de la forêt française a pour vocation de produire du bois d'œuvre, mais la valorisation de la biomasse à des fins énergétiques se développe.

### Sécurité des personnes

Les entreprises doivent répondre aux exigences réglementaires relevant des évolutions du code forestier et du code du travail, notamment en matière de sécurité et de prévention des accidents. Le respect de ces obligations exige un niveau minimum de qualification pour les employeurs et leurs salariés. Le développement des formations SSTA (Sauveteur Secouriste au Travail option métiers agricoles) voire PSE1 (Premiers secours en équipe niveau 1) est un atout pour les professionnels.

### Nouvelles technologies

Sur la plupart des massifs forestiers, l'utilisation de machines d'abattage se développe car elles contribuent à l'augmentation de la productivité.

Le recours à l'informatique embarquée et au GPS contribue à une gestion de la chaîne logistique en flux tendu pour répondre en temps et en volumes aux besoins des industries de transformation. Les tempêtes de l'hiver 1999 et la pénurie de professionnels qualifiés ont accentué ces évolutions. La formation à ces nouvelles technologies est un impératif pour les salariés.

## 2- Les emplois visés par le diplôme

### 2.1- Les appellations du métier et les principales activités

#### Différentes appellations d'usage dans les entreprises enquêtées

Chef d'entreprise de travaux forestiers  
Chargé de production en sylviculture  
Conducteur de travaux  
Chef d'équipe  
Technicien forestier  
Ouvrier qualifié en sylviculture  
Conducteur d'abatteuse  
Débardeur

#### Appellations de l'emploi du code ROME

Fiche A1201 - Bûcheronnage et élagage  
Ouvrier / Ouvrière d'exploitation forestière  
Bûcheron / Bûcheronne  
Élagueur / Elagueuse

#### Fiche A1205 – Sylviculture

Agent technique forestier / forestière  
Chef de district forestier  
Contremaître / Contremaîtresse d'exploitation forestière  
Exploitant forestier / Exploitante forestière  
Ouvrier forestier / Ouvrière forestière  
Ouvrier sylvicole / Ouvrière sylvicole  
Sylviculteur / Sylvicultrice

#### Fiche A1101 - Conduite d'engins d'exploitation agricole et forestière

Conducteur / Conductrice d'abatteuses  
Conducteur / Conductrice de tracteur  
Conducteur / Conductrice d'engins de débardage  
Conducteur / Conductrice d'engins d'exploitation forestière  
Conducteur / Conductrice d'engins forestiers  
Débardeur / Débardeuse  
Tractoriste forestier / Tractoriste forestière

### 2.2- Place dans l'organisation hiérarchique de l'entreprise, degré d'autonomie et de responsabilité

Comme salarié, le titulaire d'un diplôme professionnel de niveau IV est généralement sous la responsabilité hiérarchique du chef d'entreprise, du chef d'équipe ou du responsable de l'organisation dans laquelle il exerce son activité.

La responsabilité et l'autonomie déléguées sont induites par la nature de l'entreprise ou de l'organisme employeur et par l'expérience acquise au cours de la carrière professionnelle. Après quelques années d'expériences, il peut accéder à une fonction d'encadrement portant sur une équipe de petite taille.

## Résumé des principaux métiers

### Chef d'entreprise de travaux forestiers

Il assure la gestion de sa propre entreprise et développe différentes activités commerciales en lien avec l'entretien de l'espace et la valorisation énergétique du bois. Il réalise des travaux forestiers (exploitation forestière et sylviculture) et assure pour autrui des plans simples de gestion forestière. Il assure le suivi de chantiers et le management de son personnel.

### Chargé de production en sylviculture / conducteur de travaux

Il prépare la réalisation des chantiers de travaux sylvicoles. Pour cela il réalise les visites de terrain afin de prendre connaissance des contraintes du milieu. Il organise la logistique du chantier ainsi que l'utilisation de la main d'œuvre. Il assure le suivi de chantiers jusqu'à la réception par le client.

### Chef d'équipe

Dans une entreprise de travaux forestiers, il encadre des salariés dans les opérations de plantation, de débroussaillage et de bûcheronnage. Il participe lui-même à ces différents travaux.

### Technicien forestier

Il assure des prestations techniques (conceptions et réalisations de projets d'aménagements, de documents de gestion durable...) des prestations commerciales pour répondre aux demandes de clients ou des usagers et des activités de démarchage pour développer l'activité de l'entreprise (publique ou privée) dans laquelle il travaille.

Il réalise l'organisation et le suivi des chantiers, ainsi que l'encadrement des personnels.

### Ouvrier qualifié en sylviculture

Il réalise les différentes opérations préalables à la plantation des essences forestières. Il assure la plantation ainsi que l'entretien des parcelles (dépressage, débroussaillage, élagage, balivage...).

### Débardeur

Il transporte les bois du lieu d'abattage jusqu'à une place de dépôt. Il peut utiliser soit un débusqueur, permettant de tirer des bois de grande longueur ou un porteur qui permet de charger à l'aide d'un grappin les bois de courte longueur. Il doit s'adapter aux contraintes que sont le relief des chantiers et la végétation du terrain. Il organise son chantier en fonction des règles de sécurité, des autres intervenants et dans le respect de l'environnement. Il réalise l'entretien et la maintenance de l'engin.

### Conducteur d'abatteuse

Il réalise l'abattage et le façonnage des arbres à l'aide d'une abatteuse. Il détermine les paramètres de coupe sur support informatique embarqué en fonction de la commande du client. Lors de l'abattage, il contrôle les opérations programmées de la machine. Il organise son chantier en fonction des règles de sécurité, des autres intervenants et dans le respect de l'environnement. Il réalise l'entretien et la maintenance de l'abatteuse.

## 2.3- Conditions d'exercice de l'emploi

Les conditions d'exercice sont liées à l'évolution des salariés en milieu extérieur, quelles que soient les saisons. Sur les chantiers, l'isolement est souvent un facteur dont il faut tenir compte pour l'exercice de ces métiers.

Les salariés qui effectuent les différentes opérations sylvicoles ou d'exploitation forestière doivent faire preuve d'une bonne condition physique. Le port des équipements de protection individuelle est une obligation en toute circonstance (casque anti-bruit, lunettes, pantalon de sécurité, chaussures de sécurité, veste renforcée anti-coupe, harnais de sécurité, gants...).

La rémunération est généralement constituée d'une partie fixe et éventuellement d'une partie variable fonction du rendement (cubage réalisé).

L'activité peut s'effectuer en hauteur, en altitude et impliquer le port de charges.

Le développement des nouvelles technologies de communication (informatique embarquée, GPS, logiciel de cartographie..) nécessite dans certains cas, la maîtrise des savoirs de base dans ces domaines.

## 2.4- Évolutions possibles des diplômés dans et hors de l'emploi

Après quelques années d'expérience dans l'entreprise, le salarié qui avait le statut d'ouvrier ou d'ouvrier qualifié peut devenir chef d'équipe. Cette promotion est la reconnaissance par son employeur de ses compétences professionnelles, de son aptitude à encadrer ses collègues de travail et de son implication dans le développement de l'entreprise.

Certains pourront faire le choix de devenir eux-mêmes des chefs d'entreprise de travaux forestiers.

La fiche descriptive d'activités (FDA) dresse la liste de l'ensemble des activités, recensées lors d'enquêtes, exercées par des titulaires des emplois visés par le diplôme. Il s'agit d'une liste quasiment exhaustive, à l'exception de quelques activités rarement rencontrées. La FDA ne décrit donc pas les activités exercées par un titulaire de l'emploi en particulier, mais correspond plutôt au cumul de toutes les configurations d'emploi des salariés occupant les emplois visés par le diplôme. Ces activités sont regroupées en grandes fonctions.

Dans le cadre de son activité, le ou la titulaire de l'emploi visé par le diplôme met en oeuvre les activités suivantes :

### **1- Gestion de l'entreprise de travaux forestiers**

#### **1.1- Conçoit le développement de l'entreprise**

- 1.1.1- Analyse les relations de l'entreprise avec son environnement économique, commercial et social
- 1.1.2- Analyse les potentialités de l'entreprise (atouts, contraintes)
- 1.1.3- Raisonne le projet d'entreprise (juridique, fiscal, marché, produit, prestations, clients, social ...)
- 1.1.4- Peut présenter les activités de l'entreprise et les travaux en cours à tout interlocuteur

#### **1.2. Prend les décisions nécessaires au fonctionnement de l'entreprise, dans une perspective de durabilité**

- 1.2.1- Organise le fonctionnement de l'entreprise
  - 1.2.1.1- Organise et gère le travail dans les conditions d'hygiène et de sécurité, en tenant compte de la législation du travail et dans le respect de l'environnement
  - 1.2.1.2- Organise et gère l'utilisation des facteurs de production (équipements, matériels, ressources humaines...)
  - 1.2.1.3- Définit et assure les stratégies commerciales et promotionnelles de l'entreprise
  - 1.2.1.4- Négocie et gère les achats et ventes de produits et services (gestion des appels d'offre, devis...)
- 1.2.2- Établit, analyse et utilise les résultats technico-économiques de l'entreprise pour réguler son fonctionnement
  - 1.2.2.1. Collecte et organise les données nécessaires à l'élaboration des documents comptables et des données technico-économiques de l'entreprise
  - 1.2.2.2- Établit et interprète les résultats technico-économiques des activités de l'entreprise (chantier, type de prestation...)
  - 1.2.2.3- Assure le suivi de trésorerie de l'entreprise
  - 1.2.2.4- Étudie les possibilités de financement, raisonne ses prévisions financières dont les investissements
- 1.2.3- Veille à la formation professionnelle continue des personnels

### **2- Gestion de chantiers forestiers**

#### **2.1- Évalue le coût de revient prévisionnel du chantier**

#### **2.2- Établit des devis ou participe à leur élaboration**

#### **2.3- Prépare le chantier en intégrant les notions de développement durable et de multifonctionnalité de la forêt.**

- 2.3.1- Prend connaissance, interprète et analyse les instructions et/ou le cahier des charges

- 2.3.2- Identifie la parcelle correspondant à l'emplacement du chantier (à partir de plans et d'éléments de terrain, GPS, SIG...)
- 2.3.3- Repère les contraintes propres à l'exécution du chantier et localise les zones à risque ou protégées (liées à la topographie, zones humides, lignes EDF, sites Natura 2000, parcs naturels, zones à sensibilité paysagère...)
- 2.3.4- Peut réaliser un plan de chantier pour situer les opérations à effectuer, les accès, les zones à risque (utilisation du cadastre, carte IGN, GPS, SIG, photographie aérienne...)
- 2.3.5- Évalue les besoins en matériels, matériaux et consommables
- 2.3.6- Prévoit les approvisionnements du chantier

#### **2.4- Organise le chantier en fonction des instructions reçues et des moyens mis à sa disposition dans une logique de durabilité**

- 2.4.1- Se consulte avec son supérieur hiérarchique pour les besoins en main-d'œuvre, la répartition des tâches et des matériels
- 2.4.2- Prépare l'ensemble des matériels et fournitures nécessaires à la réalisation du travail en s'assurant de leur conformité aux normes de sécurité en vigueur
- 2.4.3- Organise le transport des fournitures et matériels et le déplacement des salariés en respectant les règles de sécurité
- 2.4.4- Fait des suggestions concernant la gestion du portefeuille de coupe, des modifications de planning, de type de tâches ou changement de chantier en fonction des aléas.....
- 2.4.5- Identifie les améliorations et les réalise ou suggère leur mise en œuvre
- 2.4.6- Se consulte avec les autres intervenants sur les directives techniques et les clauses particulières du chantier

#### **2.5- Met en œuvre les travaux prévus, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité, dans une logique de durabilité et de multifonctionnalité de la forêt**

- 2.5.1- Assure la sécurité et la protection des biens et des personnes
- 2.5.2- Ajuste l'organisation du travail en fonction des problèmes rencontrés sur le terrain
- 2.5.3- Veille à la bonne exécution du travail en optimisant les compétences et les moyens mis à sa disposition
- 2.5.4- Fait preuve d'initiative dans les situations inhabituelles
- 2.5.5- Prend les premières dispositions en cas d'accident du travail

2.5.6- Assure le suivi du chantier en opérant les contrôles quantitatifs et qualitatifs

2.5.7- Réalise un compte-rendu oral ou écrit de l'état d'avancement du chantier

2.5.8- Effectue tous les enregistrements nécessaires à la gestion technico-économique du chantier et les interprète

### **2.6- Utilise et entretient le matériel et les équipements qui lui sont confiés, dans le respect des règles de sécurité et de l'environnement**

2.6.1- S'assure du bon état du matériel

2.6.2- Assure l'entretien mécanique et hydraulique des différents matériels: affûtage, maintenance corrective et préventive

2.6.3- Utilise les matériels ou surveille leur utilisation par les personnels qualifiés

2.6.4- Assure les réglages du matériel et les adapte en cours de travail

2.6.5- Contrôle l'efficacité de l'outil ou du matériel choisi

2.6.6- Effectue un diagnostic en cas de panne, intervient ou alerte soit le responsable, soit le réparateur

2.6.7- Assure les petites réparations du matériel dont il a la responsabilité

2.6.8- S'informe des évolutions technologiques des matériels et équipements, notamment pour leur utilisation respectueuse de l'environnement

### **2.7- Réalise ou participe à la réception du chantier**

## **3- Réalisation de travaux**

### **3.1- Réalise des travaux d'entretien et de renouvellement des peuplements forestiers**

3.1.1- Identifie les limites et les peuplements des parcelles

3.1.2- Identifie les techniques de sylviculture

3.1.3- Observe et apprécie l'état d'une parcelle

3.1.4- Identifie les peuplements

3.1.5- Peut fournir un descriptif de la station

3.1.6- Conçoit un plan de jalonnement

3.1.7- Jalonne et adapte l'implantation des alignements au chantier

3.1.8- Réalise les travaux de préparation du sol

3.1.9- Participe aux travaux de fertilisation, amendement et traitements phytosanitaires

3.1.10- Réceptionne les plants forestiers et procède à leur contrôle

3.1.11- Assure la mise en place des plants forestiers selon les techniques existantes

3.1.12- Suit le déroulement des semis et des plantations

3.1.13- Suit le déroulement et participe aux travaux manuels et mécanisés de régénération naturelle

3.1.14- Maîtrise les différentes techniques de travaux d'entretien ou d'amélioration : dégagements, élagage, dépressage, taille de formation et nettoyage

### **3.2- Peut participer à la désignation et au martelage des coupes**

### **3.3- Réalise des travaux de bûcheronnage manuel ou mécanisé (abattage et façonnage...)**

3.3.1- Identifie les limites de la coupe

3.3.2- Participe à l'estimation des bois sur pied

3.3.3- Réalise des travaux de bûcheronnage manuels

3.3.4- Utilise une machine d'abattage

3.3.5- Peut choisir les découpes à effectuer en fonction de la qualité et des débouchés du bois

3.3.6- Trie, numérote et cube les grumes

3.3.7- Désigne le passage des engins de débardage et les aires de stockage

### **3.4- Réalise les travaux de débusquage et de débardage (de vidange des bois)**

3.4.1- Réalise les travaux en conformité avec la commande

3.4.2- Adapte son intervention en fonction des événements et met en œuvre des solutions alternatives

3.4.3- Peut créer et entretenir des voies de vidange et des places de dépôt

3.4.4- Peut classer les produits du chantier sur place de dépôt

3.4.5- Estime et cube sa production

### **3.5- Peut réaliser des activités connexes au milieu forestier**

3.5.1- Peut conduire un chantier de production de plaquettes forestières

3.5.2- Peut conduire un chantier d'élagage sous réserve de satisfaire la réglementation en vigueur

3.5.3- Peut réaliser ou entretenir des petits ouvrages de type équipements forestiers

3.5.4- Peut réaliser ou entretenir des équipements et dispositifs d'intérêt cynégétique

3.5.5- Peut réaliser, poser et entretenir des équipements d'accueil du public en milieu naturel

3.5.6- Peut préparer, réceptionner et mettre en place des dispositifs de lutte contre l'érosion, de fixation des sols, de génie écologique

3.5.7- Peut participer aux dispositifs de défense de la forêt contre les incendies

3.5.8- Peut exécuter des travaux d'entretien ou de préservation des milieux et/ou espèces naturels

3.5.9- Peut conditionner le bois de chauffage

3.5.10- Peut réaliser le transport et la livraison des grumes, bois d'industrie

3.5.11- Peut assurer le transport des engins forestiers

## **4- Management et communication**

### **4.1- Assure l'encadrement d'équipe**

4.1.1- Répartit les tâches au sein de l'équipe

4.1.2- Optimise le travail et le déplacement du personnel en fonction des instructions reçues, des règles de sécurité et des objectifs de développement durable

4.1.3- Montre, explique les opérations liées aux nouvelles tâches et aux nouvelles techniques

4.1.4- Fait des suggestions sur l'affectation des personnes

4.1.5- Identifie les problèmes humains et intervient pour le règlement des conflits

4.1.6- Peut participer au recrutement de personnel temporaire ou saisonnier

4.1.7- Assure l'intégration des nouvelles personnes dans l'équipe

4.1.8- Peut faire des suggestions pour améliorer la formation des personnels

### **4.2- Informe son supérieur hiérarchique de l'état d'avancement des travaux**

4.2.1- Rend compte journalièrement de son activité et de celle des salariés qui travaillent avec lui et alerte son supérieur hiérarchique en cas de dysfonctionnement

4.2.2- Participe aux réunions de chantier

4.2.3- Peut faire des suggestions pour améliorer le fonctionnement du chantier

### **4.3- Participe à la vie sociale et professionnelle de l'entreprise**

## Situations professionnelles significatives

Les situations professionnelles significatives de la compétence (SPS) représentent les situations-clés, qui, si elles sont maîtrisées par les titulaires des emplois visés par le diplôme, suffisent à rendre compte de l'ensemble des compétences mobilisées dans le travail.

Ces situations sont regroupées par champs de compétences selon la nature des ressources qu'elles mobilisent et la finalité visée.

### Situations professionnelles significatives (SPS) organisées en champs de compétences

Champs de compétences	SPS	Finalités
Gestion de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestion technico-économique et financière de l'entreprise</li> <li>● Développement commercial de l'entreprise</li> </ul>	Maintenir et/ou développer l'entreprise, dans une perspective de durabilité, en fonction des objectifs et du contexte.
Organisation du travail et management	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planification du travail</li> <li>● Organisation d'un chantier ou d'une période de travail</li> <li>● Encadrement de salariés, d'apprentis, de stagiaires, de pairs</li> <li>● Gestion des emplois et des compétences</li> </ul>	Optimiser l'organisation du travail dans le respect de la réglementation (droit du travail, règles de sécurité...) et dans une logique de durabilité.
Réalisation de travaux forestiers (exploitation forestière et sylviculture)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Réalisation des travaux de renouvellement, d'entretien et d'amélioration des peuplements</li> <li>● Réalisation des opérations de bûcheronnage manuel et mécanisé</li> <li>● Réalisation des opérations de vidange des bois (débusquage, débardage...)</li> <li>● Maintenance et entretien du matériel</li> </ul>	Produire une prestation conforme à la demande du client en intégrant les objectifs de développement durable et de préservation de la santé des opérateurs.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestion de relations clients / fournisseurs / usagers</li> </ul>	Assurer diverses relations avec les partenaires, la clientèle et les usagers.