

# **CPNE**

**Industries et commerces en gros des vins, cidres,  
spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses**

## **CQP**

**conduite/maintenance des machines  
d'embouteillage/conditionnement**

Référentiel de compétences

27 juin 2001

Ce travail a été réalisé avec  
l'appui des partenaires sociaux  
de la CPNO négoce en gros des vins et spiritueux,  
et l'accompagnement technique du FAFSEA

**CQP conduite/maintenance des machines d'embouteillage/conditionnement** : ouvrier qualifié polyvalent sur la chaîne de production.

L'ouvrier qualifié polyvalent exerce dans des entreprises de négoce en vins ou spiritueux ou chez des producteurs embouteilleurs, les producteurs distributeurs de jus de fruits et de légumes, les élaborateurs de sirops et les industries cidricoles.

A noter : ce référentiel a été établi sur la base des observations réalisées dans les entreprises de négoce en vins ou spiritueux et chez des producteurs embouteilleurs. Son application aux autres types d'entreprises nécessite certaines adaptations.

Type	Définition	Niveaux
<b>Savoirs théoriques</b>	Lois, concepts qui servent à comprendre, à interpréter.	0 : aucun 1 : notions 2 : peut s'en servir pour prendre une décision 3 : formalise / peut transférer
<b>Savoirs procéduraux</b>	Procédures, méthodes, ensemble d'instructions à réaliser selon un ordre établi.	0 : aucun 1 : applique 2 : adapte 3 : crée / modifie / explique
<b>Savoir-faire</b>	Il s'agit de l'acte lui-même	0 : ne fait pas 1 : imite 2 : fait seul 3 : explique
<b>Savoir-être</b>	Capacités à entrer en relation, à s'adapter à l'environnement.	0 : aucune capacité 1 : faible 2 : moyenne 3 : forte
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	Opérations intellectuelles nécessaires au traitement de l'information, à la prise de décision, à l'analyse, à la résolution de problèmes.	0 : aucun 1 : imite / applique 2 : identifie / fait des liens 3 : innove / propose / évalue
<b>Savoirs de l'expérience</b>	Savoirs issus de l'action qui ne peuvent être produits qu'en agissant. On peut difficilement les décrire.	

## CŒUR DE METIER

### Il prépare et met en route sa ou ses machines

Intitulé	Niveau
<b>Savoirs théoriques</b>	
Environnement professionnel	1
HACCP*	1
Gestion de la production et économie générale (coûts, prix de revient, coût des temps d'arrêt, notion de temps masqué), rentabilité, efficacité d'une ligne de production	1
Ordonnancement, approvisionnement, gestion des flux	2
Ensemble des processus de production : de la vigne à l'expédition des bouteilles	1
Connaissance du produit (vins, alcools) : élaboration, condition de conservation, facteurs d'évolution	2
Matières sèches, consommables nécessaires à la mise en bouteille	3
Réglementation et fiscalité liés aux vins et alcools	1
Technologie des outillages	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Choix des équipements par rapport au gabarit des bouteilles	2
Préparation et installation des outillages	2
Essais et réglages	2
Interprétation des plannings	1
Caractéristique d'un ordre de fabrication et rôle	1
Anticipation des ruptures de stock	3
<b>Savoir-faire</b>	
Identifier les matières premières (vins et alcools) et consommables (étiquettes, bouchons, capsules, cartons,...)	2
Vérifier la disponibilité des matières sèches et du matériel nécessaires sur la ligne en fonction de l'ordre de fabrication	3
S'assurer de leur conformité et de leur état	3
Repérer les dysfonctionnements	3
Remplir les fiches d'auto contrôle	3
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Anticiper des dysfonctionnements (bouteille penchée, lien résiduel, encombrement)	
<b>Savoir être</b>	
Communiquer avec le cariste, le caviste et les autres services	2
Signaler les dysfonctionnements au responsable	2
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
Se situer dans son environnement professionnel	2
Se faire une représentation des actions à venir	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Fiche de production, ordre de fabrication * Guide de bonnes pratiques hygiéniques pour la filière vin, validé en application des dispositions de la directive du Conseil des Communautés européennes n°93-43 du 14 juin 1993 relative à l'hygiène des denrées alimentaires. Avis de validation paru au JO du 24 novembre 1993.	

## Il conduit sa ou ses machines

Intitulé	Niveau
<i>Ligne</i>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Les différents éléments de la ligne d'embouteillage/conditionnement, leur rôle et leurs liaisons fonctionnelles, les points critiques qualité, hygiène et sécurité	2
Technologie des machines et conventions de représentation des différents éléments	2
Commandes et système de programmation des machines	2
Automatismes	1
Gestion informatisée de production	1
Connaissance des conditions acceptables de poursuite de la production en fonctionnement dégradé	2
Connaissance de l'influence d'un dysfonctionnement sur l'aval de la production	2
Connaissance de l'influence de l'amont de la production sur l'apparition d'un dysfonctionnement	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Remédiation à des dysfonctionnements ou incidents	1
Détection des dysfonctionnements	1
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Optimiser les flux	
Apprécier le temps d'une opération à effectuer	
<b>Savoir faire</b>	
Saisir des informations sur écran	2
Lire des documents informatisés (sur écran ou sorties papier)	2
Surveiller la circulation des bouteilles	2
<b>Savoir être</b>	
Travailler en équipe	2
Rendre compte d'un dysfonctionnement	2
Transmettre les messages avec fidélité et clarté	2
Repérer les destinataires et les modes de communication adéquats	2
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
Identifier les relations de cause à effet dans le cas de dysfonctionnements	2
Se représenter les conséquences d'un dysfonctionnement	2
Identifier les limites de son champ d'action	2
Décider de l'arrêt de la machine ou de la ligne	3
Savoir quand appeler la maintenance	3
<i>Déhoussage</i>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Connaissance du matériau : verre, défauts, risques d'éclatement	2
Risques liés à la présence d'eau ou d'impuretés dans les bouteilles	3
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Déhoussage	1
Méthode de contrôle	1
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Apprécier visuellement l'état d'une palette	
<b>Savoir-faire</b>	
Vérifier l'état de la palette et de la housse	3
Découper la housse sans endommager les liens	3
Vérifier le positionnement et la tension du lien	3
Ranger les housses pour l'enlèvement	3

<i>Dépalettisation</i>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Réglage de la machine en adéquation avec le modèle de bouteilles	2
Mise en route et lancement de la machine	1
Réglage du coupeur de lien	2
Différents causes d'arrêt et leur remédiation	1
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Apprécier les risques par rapport à la présence d'eau dans les bouteilles	
Affiner visuellement le réglage de la prise de bouteille	
<b>Savoir-faire</b>	
Vérifier s'il y a de l'eau dans les bouteilles	3
Contrôler la prise de bouteilles et la pose sur le tapis	3
Vérifier les références des bouteilles par rapport à la commande	3
Vérifier que le lien est coupé et évacué	3
<b>Savoir être</b>	
Communiquer avec le cariste	2
Communiquer avec le responsable	2
<i>Convoyage</i>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Réglage des convoyeurs	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Anticiper un incident (bouteille penchée, lien résiduel, encombrement)	
<i>Rinçage</i>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Contrôle de l'alimentation	1
Mise en marche de la rinceuse	1
Contrôle du bon fonctionnement des becs de rinçage	1
<i>Rinçage / tirage</i>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Normes de stérilisation et/ou sanitation	2
Connaissance des produits	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Lancement de la stérilisation	1
Temps de stérilisation et température	2
Réglage de la tireuse	2
Alimentation de la tireuse	1
Réglage du dégarni	2
Remédiation à un défaut de remplissage	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Optimisation des flux (positionnement des jeux)	
<b>Savoir-faire</b>	
Réglages ponctuels	2
Surveiller la température à l'aide du témoin	2
Contrôler les témoins enregistreurs d'incident	2
Raccorder la tireuse	2
Prélever des échantillons pour les tests	2

<b>Opérations spécifiques à certains vins effervescents</b>	
Conduite du bac de réfrigération	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Contrôle du glaçon	1
décapsulage	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Risques de pollution du vin à l'ouverture des bouteilles, propreté de l'environnement	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Contrôle de l'explosion	1
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Apprécier visuellement le bon réglage de la décapsuleuse (marteau)	
Bloc doseuse	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Législation : temps de dégorgement, dosage, mention légale, ...	1
Fabrication des liqueurs	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Avinage	1
Nettoyage, désinfection	1
Dosage de la liqueur	1
<b>Savoir-faire</b>	
Prélever des échantillons pour les tests	2
Boucheuse	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Marquage des bouchons	1
Hauteur du bouchage : respect de la procédure entreprise	1
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Apprécier visuellement le bon réglage de la boucheuse	
Apprécier le bon fonctionnement de la boucheuse (au bruit)	
Apprécier la pression résiduelle dans la bouteille	
Repérer les anomalies de bouchage	
Museleuse	
<b>Savoir-faire</b>	
Poser le muselé	2
Vérifier la tension	2
Agitateur	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Surveillance de la conformité de la rotation des bouteilles	1
<b>Bouchage</b>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Conservation des vins	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Surveiller l'approvisionnement du poste bouchons	1
Réglage des équipements	2
Mise en route	1
Remédier à un défaut de bouchage	2
Nettoyage et désinfection	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Contrôler visuellement et tactilement la conformité des bouchons	
<b>Savoir-faire</b>	
Vérifier la qualité du bouchage	3
Contrôler la référence des bouchons par rapport à l'ordre de fabrication	2
Adapter les cônes centreurs au type de bague des bouteilles	2

Régler les patins de dépression	2
Vérifier le fonctionnement de la tête boucheuse	2
Vérifier les éléments de sécurité	2
Surveiller la présence de bouchons dans la trémie	3
Vider la trémie et les tubulures en fin de cycle	3
<b><i>Capsulage</i></b>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Régie	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Approvisionnement en capsules	2
Fonctionnement de la capsuleuse	1
Remédiation aux défauts de capsulage	2
Mise en route	1
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Contrôler la qualité de l'emboîtement des capsules entre elles	
<b>Savoir-faire</b>	
Engager les capsules dans le magasin	2
Vérifier les références capsules par rapport à l'ordre de fabrication	2
Vérifier la présence du timbre fiscal sur les capsules	3
Contrôler le fonctionnement de la cellule de détection des bouteilles non conformes	2
<b><i>Etiquetage</i></b>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Mentions légales de l'étiquette	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Préparation de la colle	1
Réglage des équipements de l'étiqueteuse	2
Positionnement et réglage des magasins	2
<b>Savoir-faire</b>	
Mettre en marche le réchauffeur de pompe à colle	2
Vérifier les différents niveaux à l'aide de témoins	2
Vérifier la conformité des habillages en fonction de l'ordre de fabrication	2
Régler la largeur des couloirs d'engagement	2
Vérifier l'état des brosses et des mousses	2
Introduire les étiquettes dans le magasin ou renouveler les rouleaux d'étiquettes adhésives	2
<b><i>Marquage</i></b>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
Traçabilité	1
Conséquences du non respect des marquages	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Différents types de marquage : bouteille, carton, palette	1
Programmation du marquage en fonction des catégories de vins	1
<b>Savoir-faire</b>	
Contrôler la qualité des marquages	2
<b><i>Formage</i></b>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Alimentation de la formeuse en colle	2
Approvisionnement de la formeuse en cartons	3
Réglage de la formeuse	2
Mise en route et contrôle	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Régler visuellement les écartements	

Apprécier la fluidité de la colle	
<b>Savoir-faire</b>	
S'assurer de l'approvisionnement en cartons	3
Mettre en marche le chauffage de la colle	3
Vérifier la présence de colle dans le bac	3
Surveiller la propreté des tuyaux et des buses d'alimentation	2
Purger les bacs	2
Vérifier la pression des éléments façonneurs	2
Nettoyer la machine et les convoyeurs	3
<b><i>Encaissage</i></b>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Réglage de l'encaisseuse	2
Mise en route et surveillance	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Apprécier visuellement le bon réglage du système de préhension	
Repérer les anomalies aux bruits du carton	
<b>Savoir-faire</b>	
Vérifier les anomalies : absence d'étiquette ou de capsule	2
Régler les équipements : de l'entonnoir, de la cellule de détection et des boudins de préhension	2
Surveiller la descente des bouteilles dans les cartons	2
Vérifier et nettoyer les cellules	
<b><i>Fermage</i></b>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Paramétrage de la fermeuse en fonction du format à traiter	1
Préparation des appareils de collage à chaud ou des rubans adhésifs	1
Mise en route et surveillance	2
<b>Savoir-faire</b>	
Vérifier la fermeture des cartons	3
Surveiller le transfert des cartons vers le palettiseur	3
Palettisation	3
<b><i>Mirage</i></b>	
<b>Savoirs théoriques</b>	
HACCP	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Contrôle des bouteilles non conformes	1
<b>Savoir-faire</b>	
Observer le contenu de la bouteille	2
<b><i>Palettisation</i></b>	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Estampillage des palettes	1
Choix de la palette (en lien avec le cariste)	1
Houssage	1
Marquage de la palette (gencode, ...)	1
<b>Savoir-faire</b>	
Respecter le plan de palettisation	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Notice d'utilisation des machines - Représentations graphiques de l'installation - Recueil des procédures ou modes opératoires - Ordre de fabrication - Relevé de production - Manuel sécurité	

## Il assure la maintenance de premier niveau

Intitulé	Niveau
<b>Savoirs théoriques</b>	
La maintenance de premier niveau, caractéristiques et enjeux	1
La maintenance préventive, caractéristiques et enjeux	1
Comportement du matériel : disponibilité, dégradation, interchangeabilité. Points de vigilance	2
Les différents produits utilisés (alimentaires/non alimentaires) : caractéristiques, utilisations, dangers	2
Différents matériels de maintenance	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Principales causes de dysfonctionnement de la machine et moyens d'y remédier	2
Réalisation d'un premier diagnostic	2
Contrôles systématiques sur les machines et les outillages	1
Remplacements et réglages	2
Différentes interventions de maintenance : configuration de l'installation pour l'intervention, reconfiguration, remise en service	2
<b>Savoir-faire</b>	
Repérer les composants ou les réglages défectueux : filtres, pompes, etc	2
Appliquer les consignes figurant sur les fiches d'entretien	2
Remplir une fiche d'intervention	2
Renseigner un historique	2
Savoir quand faire appel au service maintenance	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Faire appel à ses sens pour établir un diagnostic : bruits, odeurs, vibrations, fuite, fumée	
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
Mettre en place une démarche d'analyse	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Etiquettes et fiches produits d'entretien - Plan et procédures de maintenance - Calendrier des interventions systématiques - Manuel de sécurité - Fiches d'intervention et notices techniques du matériel - Moyens matériels et logiciel d'intervention	

## Il contribue à la qualité et à la traçabilité de la production

Intitulé	Niveau
<b>Savoirs théoriques</b>	
Démarche qualité : rôle et enjeux	1
Coût de la non qualité	
Notion de fourchette de tolérance	1
Systèmes de traçabilité	1
Technologie des instruments de contrôle	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Les critères de qualité des produits	1
Risques d'altération des matières sèches et liquides	1
Système qualité de l'entreprise et différents outils utilisés	1
Les différents contrôles	1
<b>Savoir-faire</b>	
Appliquer les instructions définies sur son poste de travail	2
Réaliser les contrôles physiques et les calculs nécessaires aux contrôles en utilisant les	2

instruments adéquats	
Effectuer les calculs de base pour les contrôles sur les matières sèches et liquides	2
Renseigner les outils de la qualité : saisir les informations, signaler les faits significatifs	2
<b>Savoirs de l'expérience</b>	
Réaliser une surveillance visuelle permanente en entrée et sortie machine (sur les vins, sur les conditionnements : propreté, conformité, dates, codes, étanchéité,...) en respectant les instructions et selon la spécification des produits	
<b>Savoir être</b>	
Transmettre les informations à son responsable	2
Formuler des propositions, des suggestions	2
Accepter l'argumentaire des autres	2
Travailler en équipe, en groupe	2
Faire circuler l'information entre les équipes pour assurer la continuité et la qualité	2
Se situer dans une démarche de progrès	2
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
Identifier les relations de cause à effet dans le cas de dysfonctionnements	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Manuel qualité, sécurité – historique de fabrication et de maintenance – cahiers de liaison et de consignes – recueil de procédures- comptes-rendus	

## Il met en pratique les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire

Intitulé	Niveau
<b>Savoirs théoriques</b>	
Règles d'hygiène	2
Bases de microbiologie	1
Risques sur les vins en cas de non respect des règles d'hygiène : développement microbien, mauvaise évolution organoleptique,...	2
Principe du nettoyage (produit/méthode)	2
Connaissance des produits	2
HACCP	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Nettoyage et désinfection sur son poste ou sur l'ensemble de la ligne	1
Application des règles et les consignes par rapport au produit, à l'opérateur et à l'environnement afin de minimiser les risques de contamination	1
Autocontrôle de l'application des règles d'hygiène	1
<b>Savoir-faire</b>	
Respecter les instructions de nettoyage	2
Vérifier la propreté du matériel avant la mise en route	2
S'assurer de la propreté de l'environnement : absence de bris de verre, de souillures, ...	3
Effectuer les opérations de nettoyage/désinfection en fonction des impératifs de production	2
Réaliser le nettoyage du poste en fin de production	2
Effectuer l'entretien, le nettoyage et la désinfection en fin de semaine	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Etiquettes des produits, instructions de nettoyage, guide des bonnes pratiques hygiéniques (Guide de bonnes pratiques hygiéniques pour la filière vin, validé en application des dispositions de la directive du Conseil des Communautés européennes n°93-43 du 14 juin 1993 relative à l'hygiène des denrées alimentaires). Avis de validation paru au JO du 24 novembre 1993.	

## Il met en pratique les règles de sécurité

Intitulé	Niveau
<b>Savoirs théoriques</b>	
Législation sur la sécurité	2
Risques et mesures de prévention : personnes, matériels, environnement	2
Dangers de l'électricité : normes, habilitation	2
Ergonomie : gestes et postures	2
Consignes et moyens de protection individuels	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Procédures de mise en sécurité du matériel et des personnes : propreté et rangement du poste de travail, port de chaussures de sécurité,...	1
Procédures d'utilisation du matériel de sécurité et équipements de protection individuelles	1
Comportements de protection et d'alerte : SST	1
Identification des risques liés au travail	2
Analyse des conséquences des dysfonctionnements et incidents sur la sécurité du personnel, de la ligne, de l'environnement	2
Application des principes d'ergonomie	1
Autocontrôle de l'application des principes d'ergonomie	1
Arbre des causes	2
<b>Savoir-faire</b>	
Vérifier la mise en place et l'état des protections	2
Identifier les phases et les phénomènes dangereux dans chaque mode de marche ou d'arrêt	2
<b>Savoir être</b>	
Communiquer avec les autres services	2
Assurer la circulation des informations	2
Participer à l'élaboration et à la validation des mesures de prévention et de protection de l'environnement	2
Rendre compte des causes, de la chronologie d'un incident ou d'un accident	3
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
Proposer de nouvelles mesures de prévention et de protection	3
Signaler les imperfections, dérives et dégradations des mesures déjà en place	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Tableaux de conduite et de surveillance de l'installation – historiques, inventaires des risques prévisibles, des incidents et accidents – cahiers de consignes – matériel de sécurité et équipements de protection – organismes de prévention des risques professionnels et de protection de l'environnement	

## Il accompagne les nouveaux arrivants

Intitulé	Niveau
<b>Savoirs théoriques</b>	
L'ensemble des savoirs théoriques requis dans l'exercice de l'emploi	
<b>Savoirs procéduraux</b>	
L'ensemble des savoirs procéduraux requis dans l'exercice de l'emploi	
Transfert de connaissances	1
Explicitation de sa pratique professionnelle	1
<b>Savoir-faire</b>	
Surveiller la mise en application des consignes	2
Intervenir en cas de non respect des consignes données	2
<b>Savoir être</b>	
Apprécier le niveau de la personne	2
Etre à l'écoute	2
Vérifier la compréhension d'un message	2
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
<b>Ressources documentaires</b>	
Tous documents techniques – documents pédagogiques – livret d'accueil	

## Il participe à la production en s'intégrant dans une équipe de travail

Ensemble des ressources mobilisées dans les activités relatives au cœur de métier.

## ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

### Il assure la maintenance de deuxième niveau

Ensemble des ressources mobilisées dans l'activité « maintenance de premier niveau », avec en plus :

<b>Savoirs théoriques</b>	
La maintenance de deuxième niveau, caractéristiques et enjeux	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Echanges standard	2

### Il anime la qualité, la traçabilité, l'hygiène et la sécurité

Ensemble des ressources mobilisées pour tout opérateur dans ces activités, avec en plus :

<b>Savoirs théoriques</b>	
Connaissance du produit (vins, alcools) : connaissance des terroirs et appellations, caractéristiques œnologiques (dégustation)	1
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Analyse des résultats et choix des interventions	2
Ecart quantitatifs et qualitatifs sur les produits	1
<b>Savoir-faire</b>	
Transmettre les informations aux services concernés : laboratoire, service qualité, ...	2

## Il régule l'activité de la ligne

Ensemble des ressources mobilisées pour toutes les activités relatives au cœur de métier, avec en plus :

<b>Savoirs théoriques</b>	
Efficacité d'une ligne de production	2
Connaissance des caractéristiques de l'ensemble des machines de la ligne et des outillages	2
<b>Savoirs procéduraux</b>	
Fonctionnement de chacune des machines de la ligne	2
Repérage des capacités propres à chaque opérateur	1
Repérage des écarts en terme de rendement, productivité, rebut	1
Coordination de l'activité des opérateurs	2
<b>Savoir-faire</b>	
Intervenir sur chacune des machines de la ligne	2
Mettre en œuvre des mesures correctives	2
Vérifier la conformité des résultats des opérateurs par rapport à des normes, des consignes, des procédures	2
Faire appliquer les consignes de qualité, d'hygiène et de sécurité	2
<b>Savoir être</b>	
Maintenir de bonnes relations au sein de l'équipe de travail	3
Diffuser l'information	3
Gérer les conflits	3
<b>Savoir-faire cognitifs</b>	
Repérer les informations utiles aux opérateurs pour le bon fonctionnement de la ligne	2
Expliquer, préciser, illustrer	2
<b>Ressources documentaires</b>	
Tous documents déjà identifiés	