

CCPQ

Bd Pachéco - 19 - boîte 0
1010 Bruxelles

Tél. : 02 210 50 65

Fax : 02 210 55 33

Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

1. AGRONOMIE

1.6. FLEURISTERIE

FLEURISTE

PROFIL DE QUALIFICATION

Validation par la C.C.P.Q.

Le 5 décembre 2002

LE METIER

Le/La fleuriste est :

1°.- **technicien/technicienne** : il/elle entretient les végétaux, il/elle en connaît l'origine, le nom (scientifique et courant), les différentes variétés, leur toxicité, leurs besoins, leurs utilités, ainsi que leur symbolique ; il/elle n'est pas avare de conseils.

2°.- **créatif/créative** : il/elle mélange les couleurs et les associe ; il/elle réalise de nombreux bouquets, montages, décors personnalisés et adaptés à toutes circonstances, et cela partout dans le monde ; il/elle embellit les décors.

3°.- **commerçant/commerçante** : il/elle connaît non seulement la disponibilité sur le marché, mais aussi la demande suivant la saison ; il/elle sélectionne la meilleure marchandise parmi les fournisseurs, tant pour les végétaux que pour les accessoires ; il/elle dispose du sens de la communication : il/elle connaît l'importance d'une approche correcte du client et du fournisseur ; il/elle possède un bon sens de l'organisation.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
1. VENDRE DES PRODUITS, DES ARTICLES, DES SERVICES	1.1. Accueillir le client.	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un climat de confiance avec le client. • Adopter un comportement favorable à un accueil convivial. • Personnaliser l'accueil. • Etablir une relation de communication (magasin, téléphone,...).
	1.2. Cerner les besoins et souhaits du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Poser des questions pertinentes. • Ecouter avec attention. • Anticiper la demande du client.
	1.3. Guider le client et lui proposer un produit, un article, un service répondant à ses besoins et à ses souhaits.	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler une (des) proposition(s) . • Argumenter une (des) proposition(s) . • Anticiper les objections et y apporter des réponses . • Susciter l'intérêt du client pour les propositions faites . • Développer des arguments pour réaliser une vente complémentaire.
	1.4. Traiter les réclamations.	<ul style="list-style-type: none"> • Ecouter le client avec courtoisie. • Evaluer le bien-fondé des arguments développés. • Décider de la suite à donner.

1.5. Conclure la vente.	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer une commande. • Etablir un bon de commande. • Etablir un bon de livraison. • Transmettre une commande via une entreprise de transmission florale en utilisant les réseaux de communication entre membres. • Calculer le prix de vente. • Encaisser le paiement. • Rédiger un reçu ou/et une facture.
1.6. Emballer les produits ou articles.	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir les matériaux destinés à l'emballage. • Créer des emballages. • Valoriser l'achat par l'emballage. • Personnaliser l'emballage. • Rédiger, à la demande du client, un message de circonstance adapté à un événement.
1.7. Prendre congé du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter des attitudes, des comportements courtois envers le client que la vente soit conclue ou non.
1.8. Livrer l'achat.	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser la livraison (charger, étiqueter, organiser le circuit de livraison, planifier).

2. INFORMER ET CONSEILLER LE CLIENT	2.1. Renseigner les clients sur les noms des plantes, fleurs et légumes sur leurs caractéristiques et leur symbolique.	<ul style="list-style-type: none"> • En situation concrète, identifier des végétaux utilisés en fleuristerie par leur nom botanique complet (genre, espèce), leur nom commun et le nom utilisé sur le marché . • Ecrire d'une manière correcte le nom des végétaux couramment utilisés en fleuristerie. • Associer aux fleurs , légumes et plantes utilisées : <ul style="list-style-type: none"> – leur origine géographique ; – leurs caractéristiques morphologiques, physiologiques, biologiques , florales, toxiques et allergènes ; – leurs besoins culturels ; – leur symbolique.
	2.2. Renseigner les clients sur les soins à apporter aux végétaux achetés.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre au client les conseils relatifs aux soins à apporter aux végétaux. • Attirer l'attention sur les plantes et les fleurs toxiques et allergisantes.
	2.3. Renseigner les clients sur les accessoires de fleuristerie et leur utilisation.	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir au client les recommandations pour une bonne utilisation des accessoires. • Attirer l'attention sur les règles de sécurité, d'hygiène à respecter. • Attirer l'attention sur les conséquences d'une mauvaise utilisation des accessoires.
	2.4. Renseigner les clients sur la bonne utilisation des produits fertilisants et phytopharmaceutiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer une notice d'utilisation. • Fournir au client les recommandations pour une bonne utilisation des produits. • Attirer l'attention sur les règles de sécurité et d'hygiène à respecter. • Attirer l'attention sur les conséquences d'une mauvaise utilisation des produits.

3. ACHETER LA MARCHANDISE	3.1. Organiser, planifier et négocier les achats.	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les résultats et les tendances du marché. • Orienter ses achats en tenant compte des ventes traditionnelles et des ventes d'impulsion. • Choisir judicieusement son (ses) fournisseur(s) (marché matinal, criée, grossiste,...) • Passer au moment opportun les commandes aux fournisseurs présentant le meilleur rapport prix-qualité-service. • Négocier un achat (langage, attitudes, argumentation ,...) • Appliquer les bonnes techniques pour un transport dans des conditions optimales.
4. RANGER LA MARCHANDISE	4.1. Réceptionner la marchandise. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> 4.2. Ranger les marchandises périssables. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> 4.3. Ranger les marchandises non périssables.	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la marchandise qualitativement et quantitativement. • Appliquer les règles générales pour les soins de réception des végétaux. • Choisir les techniques de conservation appropriées des végétaux . • Appliquer les techniques de conservation appropriées des végétaux . • Ranger les végétaux en respectant leurs caractéristiques physiologiques. • Etiqueter les végétaux selon les pratiques usuelles du magasin. • Appliquer les techniques de rangement des produits commercialisés dans le magasin et des accessoires de fleuristerie suivant les règles en usage dans le magasin. • Etiqueter les marchandises non périssables. • Ranger les marchandises non périssables.

5. REALISER DES « COMPOSITIONS FLORALES » (FLEURS, FRUITS, LEGUMES, FEUILLES,... ACCESSOIRES DIVERS)	5.1. Développer le sens artistique.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter l'harmonie des couleurs, la réalisation des lignes, des formes, des volumes et des textures. • Développer sa créativité.
	5.2. Préparer le matériel de base en fonction des compositions à réaliser.	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner le matériel nécessaire pour la réalisation d'une composition.
	5.3. Préparer les végétaux et accessoires.	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les principaux accessoires indispensables aux réalisations florales. • Sélectionner les végétaux et accessoires nécessaires pour la réalisation d'une composition.
	5.4. Composer un bouquet.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques de base pour la réalisation de bouquets. • Créer des bouquets. • Réaliser des bouquets en tenant compte des desiderata du client.
	5.5. Réaliser des montages.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques de base pour la réalisation de montages (choix des fleurs, temps, prix). • Créer des montages. • Réaliser des montages en tenant compte des desiderata du client (choix des matériaux, prix,...)
	5.6. Réaliser des arrangements végétaux.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques de base pour la réalisation d'arrangements végétaux. • Créer des arrangements végétaux. • Réaliser des arrangements végétaux en tenant compte des desiderata du client (choix des composants, temps, prix,...)

	<p>5.7. Réaliser des « compositions florales » de circonstance en tenant compte de la symbolique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les végétaux et accessoires nécessaires à la réalisation des compositions suivant les circonstances. • Réaliser des montages adaptés aux fêtes du calendrier (Saint Valentin, 1^{er} mai, fête des mères, des pères, des grands-parents, des secrétaires, Halloween,...) • Réaliser des montages adaptés aux périodes de la vie (fêtes ou cérémonies civiles, laïques ou religieuses).
<p>6. CREER DES DECORS FLORAUX</p>	<p>6.1. Réaliser un projet de décoration pour un mariage (salles de fête, lieux de culte,...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les notions de surface, de poids, de volume. • Maîtriser l'application de la règle de 3 et le calcul des pourcentages. • Travailler sur base de plans à l'échelle. • Evaluer le temps de travail nécessaire à la réalisation. • Etablir le devis.
	<p>6.2. Réaliser un projet de décoration pour une exposition.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les notions de surface, de poids, de volume. • Maîtriser l'application de la règle de 3 et le calcul des pourcentages. • Travailler sur base d'un plan à l'échelle. • Evaluer le temps de travail nécessaire à la réalisation. • Etablir le devis.
	<p>6.3. Réaliser un projet de décoration d'un bureau, d'un espace d'accueil, ... à l'aide de végétaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les notions de surface, de poids, de volume. • Maîtriser l'application de la règle de 3 et le calcul des pourcentages. • Travailler sur base d'un plan à l'échelle. • Evaluer le temps de travail nécessaire à la réalisation. • Etablir le devis.

7. ENTREtenir ET SOIGNER LES PLANTES VERTES ET ENSEMBLES FLEURIS	7.1. Arroser les plantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en évidence le rapport existant entre les besoins en eau et l'état de développement de la plante. • Observer les plantes par rapport à leurs besoins en eau et prendre les dispositions utiles. • Expliquer les conséquences néfastes d'un arrosage insuffisant ou excessif des plantes. • Expliquer les conditions à respecter pour que les apports en eau aient une efficacité maximale. • Maîtriser les techniques utilisées pour les opérations d'arrosage.
	7.2. Apporter les fertilisants.	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les réglementations en matière de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement lors de l'utilisation d'un engrais. • Effectuer une fertilisation dans le respect des consignes. • Comprendre la signification des indications reprises sur les étiquettes des produits commerciaux : <ul style="list-style-type: none"> – propriétés (physiques, chimiques, biologiques) ; – composition ; – utilisation ; – conditions d'utilisation ; – dosage ; – époque d'application ; – consignes d'hygiène et de sécurité à respecter. • Connaître les risques liés à l'utilisation des engrais (brûlures, intoxications,...) • Respecter les prescriptions légales en matière de stockage, d'utilisation des engrais et de collecte et destruction des emballages.

7.3. Traiter contre les maladies et les parasites animaux.

- Appliquer les notions d'arithmétique pour résoudre des problèmes d'apport de pesticides.
- Définir les notions :
 - de fongicide, d'insecticide, d'herbicide ;
 - de mode d'action des pesticides ;
 - de substance active (s.a.).
- Enumérer et comparer les moyens de protection et de lutte contre les ennemis des végétaux.
- Comprendre la signification des indications reprises sur les étiquettes des produits commerciaux :
 - champ d'action ;
 - substances actives (s.a.) ;
 - conditions d'utilisation ;
 - dosage prescrit ;
 - époque d'application ;
 - consignes d'hygiène et de sécurité à respecter.
- Connaître les outils et matériels utilisés pour les apports de pesticides.
- Appliquer les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement : appréhender les conséquences d'une erreur de manipulation d'un pesticide pour les plantes, les animaux, l'homme, l'environnement (brûlures, intoxications,...) ; appréhender les conséquences d'un nettoyage incomplet du pulvérisateur, de l'atomiseur ou de l'arrosoir.
- Respecter les prescriptions légales en matière de stockage, d'utilisation des pesticides et de collecte et destruction des emballages et des restes de produits.
- Appliquer les mesures de premiers soins en cas d'intoxication ou de brûlures dues à l'utilisation des pesticides.
- Effectuer un traitement de lutte contre les ennemis des végétaux.

<p>7.4. Comprendre les techniques utilisées pour réguler la croissance et la morphologie des plantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les notions de taille, de pincement. • Décrire les influences de la taille et du pincement sur la croissance de la plante. • Comprendre les raisons des opérations de taille et de pincement. • Réaliser ces opérations dans le respect des consignes reçues en maîtrisant les gestes professionnels et les techniques appropriées. • Respecter le matériel végétal.
<p>7.5. Préparer les substrats avant de repoter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Citer les principaux substrats simples utilisés en fleuristerie. • Comprendre la signification des indications reprises sur les emballages des substrats. • Citer les qualités d'un bon substrat. • Apprécier visuellement et sensoriellement les qualités d'un substrat.
<p>7.6. Empoter et repoter les plantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la raison des soins à prodiguer aux végétaux empotés et repotés. • Comprendre les raisons de l'empotage ou du repotage. • Justifier les critères déterminant le choix de la grosseur du pot lors d'un empotage ou d'un repotage. • Enumérer les exigences des soins aux plantes fraîchement empotées ou repotées. • Décrire les travaux de préparation d'un empotage ou d'un repotage. • Décrire les conditions d'un empotage ou d'un repotage de qualité. • Maîtriser les gestes techniques relatifs à l'empotage ou au repotage. • Réaliser l'empotage ou le repotage dans le respect des consignes reçues. • Respecter le matériel végétal.

	7.7. Assurer un service après-vente.	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la maintenance, la fertilisation, l'échange.
8. AMENAGER LES ESPACES DE VENTE	8.1. Présenter les végétaux et les productions d'une manière attractive et incitative.	<ul style="list-style-type: none"> Aménager des vitrines courantes ou à thèmes. Organiser le cheminement dans le magasin Mettre en place l'étiquetage informatif respectant la réglementation et l'esthétique. Entretien des espaces de vente.
9. ENTRETENIR LES OUTILS, MACHINES ,MATERIELS ET EQUIPEMENTS	9.1. Effectuer les opérations d'entretien et de maintenance de 1 ^{er} niveau des outils , machines, matériels et équipements conformément aux consignes fournies.	<ul style="list-style-type: none"> Lire les notices d'entretien et de maintenance de 1^{er} niveau des outils, machines, matériels et équipements. Appliquer les techniques d'entretien et de maintenance de 1^{er} niveau des outils, machines, matériels et équipements dans le respect des directives fournies par le constructeur et des règles de sécurité et d'hygiène. Appliquer les procédures pour poser un diagnostic d'un dérangement simple d'une machine. Appliquer les procédures pour procéder au remplacement d'un organe simple d'une machine dans le respect des consignes et des règles de sécurité et d'hygiène.
	9.2. Effectuer le nettoyage de l'atelier et de ses équipements.	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer le nettoyage de l'atelier et de ses équipements en tenant compte du tri et du recyclage Effectuer la désinfection de l'atelier et de ses équipements

<p>10. GERER LES DECHETS</p>	<p>10.1. Collecter, trier et éliminer les déchets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les principaux déchets (types, origines, ...) • Participer aux mesures préventives et curatives en matière de gestion des déchets. • Identifier les principales techniques de collecte des déchets. • Collecter les déchets issus de l'activité du magasin. • Identifier les principales techniques de traitement des déchets. • Participer au traitement des déchets. • Identifier les principales techniques de valorisation des déchets. • Participer à la valorisation des déchets. • Identifier les principales techniques d'élimination des déchets. • Participer à l'élimination des déchets. • Se référer aux législations spécifiques en matière de gestion des déchets et veiller à leur application. • Prendre conseil et se référer aux personnes ressources.
<p>11. GERER SON ENTREPRISE</p>	<p>11.1. Assurer la gestion commerciale de son entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer le lieu d'implantation de l'entreprise. • Déterminer le créneau d'activité. • Assurer la promotion des produits disponibles en utilisant toutes les techniques du marketing (mailing, carte de fidélité, promotion,...)

<p>11.2. Assurer la gestion comptable de son entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les diverses opérations comptables intervenant dans les procédures d'achat et de vente. • Compléter, selon les règles, les documents commerciaux accompagnant les opérations d'achat et de vente. • Compléter, selon les règles, les documents légaux utilisés dans la gestion d'une comptabilité. • Classer et hiérarchiser les documents comptables. • Utiliser un logiciel comptable simple. • Réaliser avec un logiciel les documents en rapport avec la gestion comptable de l'entreprise. • Choisir et utiliser les modes et instruments de paiement ou de crédit les plus avantageux pour l'entreprise.
<p>11.3. Etablir, interpréter et utiliser les résultats technico-économiques des différentes activités de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter et organiser les données nécessaires à l'élaboration des documents comptables et des résultats technico-économiques de l'entreprise. • Comprendre les notions de chiffre d'affaire, de bénéfice brut, de bénéfice net, de marge bénéficiaire. • Analyser les comptes de bilan. • Adapter ses actions.
<p>11.4. Assurer le suivi de la trésorerie de l'exploitation ou de l'entreprise et établir un plan de trésorerie à court terme en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les éléments d'un plan financier. • Elaborer, seul ou avec l'aide d'un conseiller, un budget des recettes et des dépenses, un plan des investissements et de financement.

<p>11.5. Inventorier les possibilités de financement, leurs incidences fiscales, juridiques, et sociales: établir ses prévisions financières, notamment en matière d'investissements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher les conditions de financement les plus avantageuses pour l'entreprise. • Rechercher les sources de subventions possibles. • Comparer diverses propositions de financement.
<p>11.6. Négocier et organiser ,d'un point de vue comptable, les achats et ventes de produits et services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer et calculer le prix de vente des produits en vue d'un résultat comptable.
<p>11.7. Assurer le suivi des stocks de produits achetés, à vendre ou destinés à la consommation interne de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les avantages de l'inventaire périodique des stocks. • Identifier les différents facteurs de détermination des quantités de stock minimum pour assurer le fonctionnement de l'entreprise. • Inventorier les marchandises afin de connaître les quantités exactes en stock. • Déterminer, à partir des fiches de contrôle des stocks, les articles et les quantités à commander. • Utiliser un logiciel de gestion des stocks.
<p>11.8. Assurer, seul ou avec l'aide d'un secrétariat social, la gestion du personnel de son entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer le planning de travail de chaque ouvrier . • Elaborer les consignes de travail . • Appliquer les réglementations en matière d'hygiène et de sécurité (Loi du bien-être au Travail,...) • Assurer le contrôle et le suivi du travail. • Gérer les conflits. • Communiquer avec son personnel . • Intégrer le personnel dans la vie de l'entreprise . • Collecter les données nécessaires à la gestion des personnels , au calcul de la rémunération.

	<p>11.9. Assurer, seul ou avec l'aide d'un conseiller, ses obligations vis-à-vis des administrations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la TVA ; - du ministère des Finances ; - du ministère du Travail et de l'Emploi ; - du ministère des Classes moyennes ; - des administrations régionales, provinciales, communales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les principes et obligations résultant de l'application de la TVA et de la taxe d'égalisation. • Collecter les divers éléments permettant la rédaction des déclarations de TVA . • Compléter, seul ou avec l'aide d'un conseiller, les déclarations de TVA . • Identifier les obligations résultant des réglementations en matière de fiscalité. • Collecter les divers éléments permettant la rédaction de sa déclaration fiscale . • Compléter, seul ou avec l'aide d'un conseiller, sa déclaration fiscale. • Identifier les droits et devoirs résultant des diverses réglementations sociales liées à l'exercice de la profession de chef d'entreprise. • Collecter les éléments nécessaires en matière de lois sociales, O.N.S.S. • Compléter, seul ou avec l'aide d'un conseiller, la déclaration pour l'O.N.S.S. et autres documents sociaux (INAMI, chômage,...)
	<p>11.10. Intégrer ses droits et ses obligations en matière de droit civil, de droit commercial et de droit social dans la gestion de son entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les documents ressources informant des dispositions du droit civil , du droit commercial et du droit social applicables à un indépendant • Résoudre à partir de documents ressources des problèmes pratiques <ul style="list-style-type: none"> - de droit civil ; - de droit commercial ; - de droit social ; - relevant de l'exercice du métier de fleuriste. • Résoudre à partir des documents ressources des problèmes concrets de pratique du commerce et de protection du consommateur relevant du métier de fleuriste.

12. S'INTEGRER DANS LA VIE PROFESSIONNELLE	12.1. Se situer dans la vie professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux séminaires, concours, démonstrations,...pour fleuristes. • S'informer des nouveautés... (documents, revues, net,...)
	12.2. Développer des attitudes professionnelles et relationnelles.	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des attitudes constructives à l'égard des changements. • Accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter. • Auto-évaluer ses travaux. • Développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation dans les limites de ses fonctions. • Gérer efficacement son temps. • Organiser son travail. • Cultiver ses capacités de communication. • Se présenter dans une tenue adaptée aux exigences de sa fonction. • Appréhender les contraintes du métier (ponctualité, flexibilité, ...) • Travailler avec soin et précision. • Créer des relations d'estime et de confiance avec les clients. • Faire preuve d'honnêteté. • S'intégrer dans un travail d'équipe. • Faire preuve de solidarité, de convivialité, de loyauté à l'égard des collègues. • Respecter la vie privée des collègues et des clients.
	12.3. Participer à la vie du magasin.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier ou déterminer l'image de marque du magasin. • Valoriser l'image de marque du magasin .