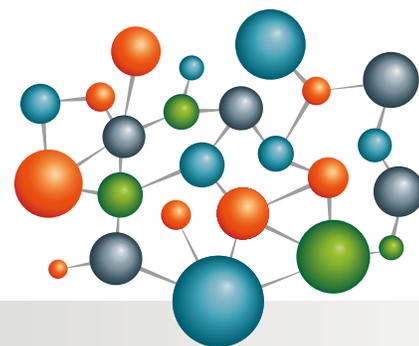


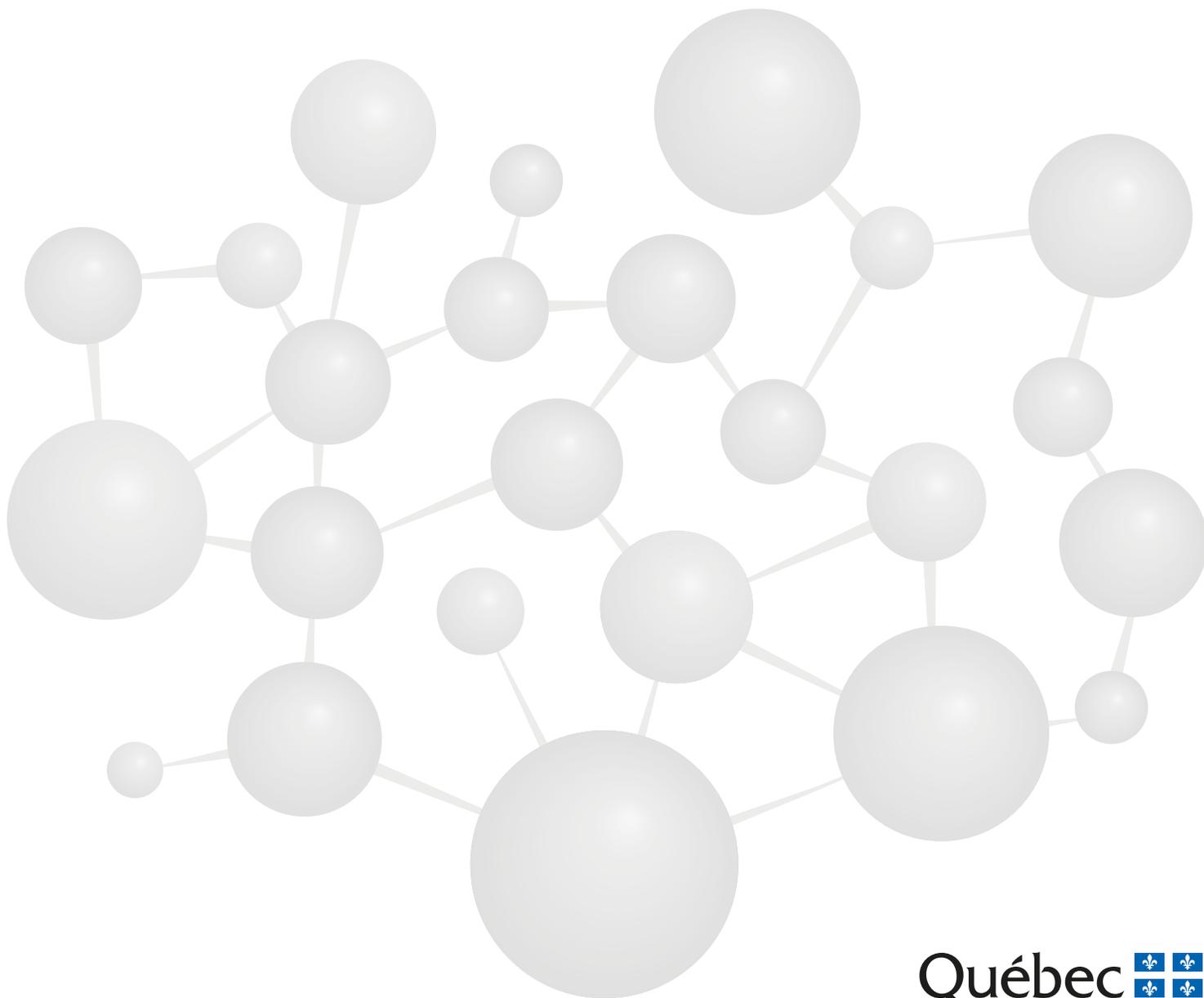
RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION

FLEURISTE

Secteur de formation
AGRICULTURE ET PÊCHES



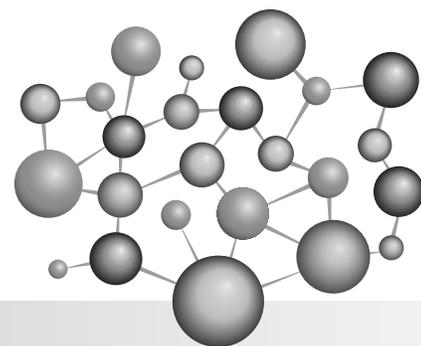
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION



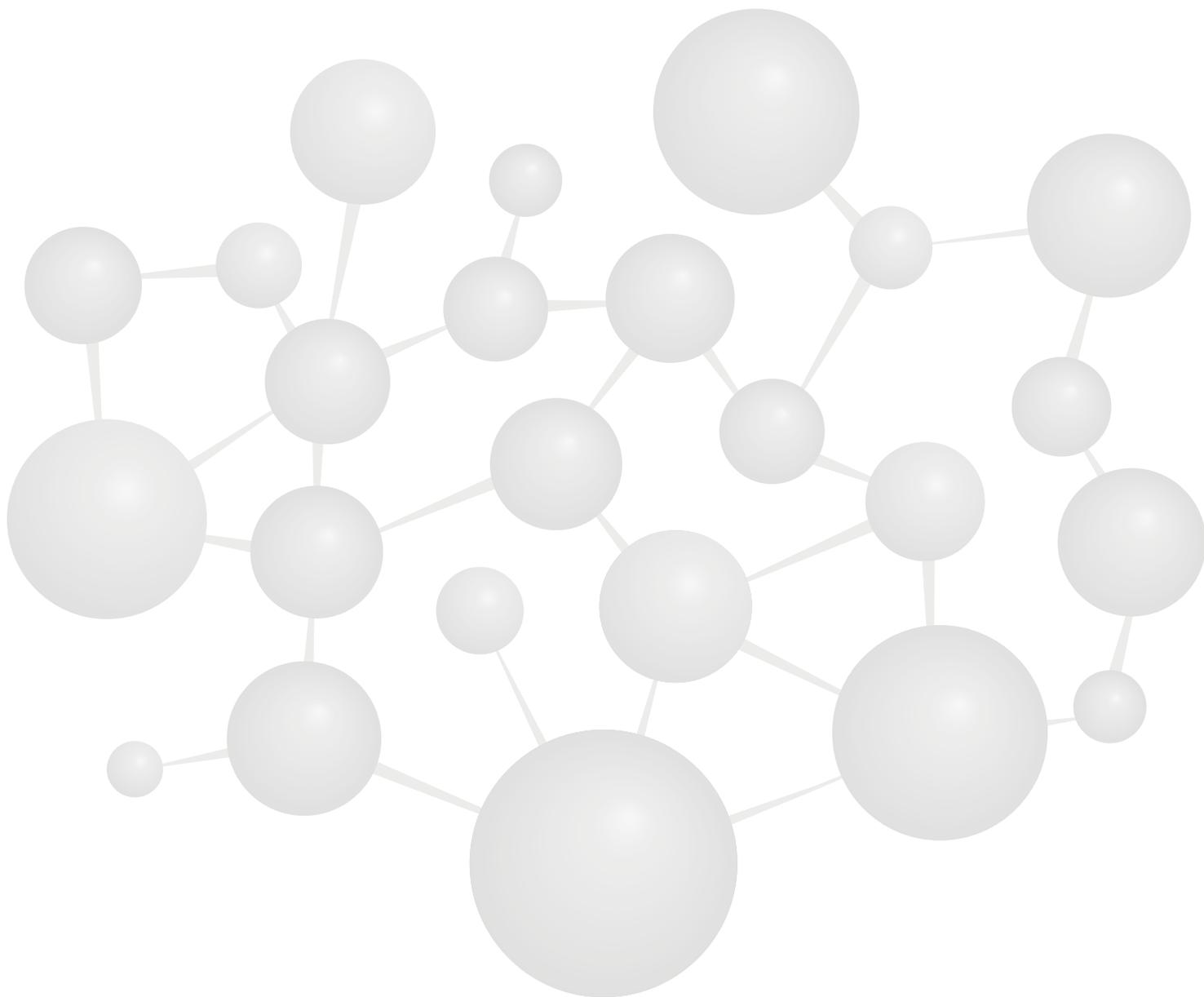
RAPPORT D'ANALYSE DE PROFESSION

FLEURISTE

Secteur de formation
AGRICULTURE ET PÊCHES



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION



Équipe de production

L'analyse de profession Fleuriste a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Coordonnateur

Carl Grenier
Responsable de secteurs de formation
Direction de l'éducation des adultes et de la formation
professionnelle
Ministère de l'Éducation

Analyste, animatrice et corédactrice du rapport d'atelier

Marie-Claude Brodeur
Spécialiste en élaboration de programmes d'études

Secrétaire de l'atelier et corédactrice du rapport

Mireille Lehoux
Consultante en formation

Spécialiste de l'enseignement

Micheline Richard
Enseignante en fleuristerie
Centre de services scolaire de Laval

Collaborateur à l'analyse

Jean-François Pouliot
Consultant en formation

Spécialiste des risques à la santé et à la sécurité au travail et rédacteur de l'annexe 4

Daniel Lemieux
Inspecteur
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du
travail

Révision linguistique

Sous la responsabilité de la Direction des communications du
ministère de l'Éducation

Mise en pages et édition

Sous la responsabilité de la Direction de l'éducation des adultes et
de la formation professionnelle du ministère de l'Éducation

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2021

ISBN 978-2-550-90602-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Remerciements

La production de ce rapport a été possible grâce à la collaboration des personnes présentes à l'analyse de profession.

Le ministère de l'Éducation tient à remercier les personnes qui ont participé à cette analyse, tenue à Montréal, les 10 et 11 avril 2018.

Spécialistes de la profession

Karman Au
Fleuriste et propriétaire
SkyFleurs, Montréal

Nathalie Dea
Fleuriste et propriétaire
Les Fleurs d'Alicia, Québec

Stéfany Descoteaux
Fleuriste et gérante
Michka Fleuriste, Laval

Isabelle Dumont
Fleuriste et propriétaire
Espace Vert Fleuriste, Blainville

Dany Gaudet
Fleuriste et propriétaire
Fleuriste Dames d'Alcantara, Montréal

Stéphanie Joly
Fleuriste et gérante
À la Boîte à Fleurs, Laval

Brigitte Labelle
Fleuriste et propriétaire
Fleuriste Tes Fleurs, Drummondville

Stéphan Labrosse
Fleuriste et copropriétaire
Utopia art floral, Saint-Jérôme

Liliane Leblanc
Fleuriste et propriétaire
Fleuriste Cléome, Sainte-Anne-des-Plaines

Isabelle Malec
Fleuriste et gérante
Fleuriste Ste-Rose, Laval

Geneviève Plante
Fleuriste et gérante
L'amie des Fleurs, Montréal-Nord

Matthieu Vincent
Fleuriste et gérant
Vincent fleuriste, Sainte-Julie

Observatrices et observateurs

Nathalie Deschênes
Agente de liaison par intérim
Association québécoise de commercialisation
en horticulture ornementale
Directrice adjointe
Fédération interdisciplinaire de l'horticulture ornementale du
Québec

Daniel Lemieux
Inspecteur
Commission des normes, de l'équité, de la santé
et de la sécurité du travail

Patrick Marsan
Enseignant
Centre de services scolaire de Montréal

Danielle Melançon
Conseillère pédagogique
Commission scolaire de Laval

Karine Patry
Coordonnatrice de la formation
Comité sectoriel de main-d'œuvre en horticulture ornementale –
commercialisation et services

Danielle Roy
Agente de liaison
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe

Table des matières

Glossaire	1
Introduction	3
1 Caractéristiques significatives de la profession.....	5
1.1 Définition de la profession	5
1.2 Appellations d'emploi.....	5
1.3 Nature du travail exercé.....	5
1.4 Législation et réglementation.....	6
1.5 Conditions de travail	6
1.6 Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision)	7
1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière.....	7
1.8 Changements à venir dans la profession	8
1.9 Références bibliographiques	9
2 Analyse des tâches	11
2.1 Tableau des tâches et des opérations.....	11
2.2 Description des opérations et des sous-opérations.....	14
2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation	33
2.4 Définition des fonctions.....	46
3 Données quantitatives sur les tâches.....	47
3.1 Occurrence des tâches	47
3.2 Temps de travail	48
3.3 Difficulté des tâches.....	49
3.4 Importance des tâches	50
4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs.....	51
4.1 Connaissances	51
4.2 Habiletés cognitives.....	54
4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques	54
4.4 Habiletés perceptives	54
4.5 Comportements socioaffectifs	54
5 Niveaux d'exercice.....	57
Annexe 1 Liste de fleurs, de fleurs de remplissage et de verdure	59
Annexe 2 Liste de plantes et de produits divers	63
Annexe 3 Suggestions relatives à la formation	65
Annexe 4 Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)	67

Glossaire

Analyse d'une profession¹

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession. Elle consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Deux formules peuvent être utilisées : la nouvelle analyse, qui vise la création de la source d'information initiale, et l'actualisation d'une analyse, qui est la révision de cette information.

Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Conditions de réalisation de la tâche

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état, notamment, de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Connaissances

Les connaissances sont des notions et des concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice d'une profession.

Exigences de réalisation de la tâche

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante.

Fonction

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives ont trait aux stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice d'une profession.

¹ La profession correspond à tout type de travail déterminé, manuel ou non, effectué pour le compte d'un employeur ou pour son propre compte, et dont on peut tirer ses moyens d'existence. Dans ce document, le mot « profession » possède un caractère générique et recouvre l'ensemble des acceptions habituellement utilisées : métier, profession et occupation.

Habiletés motrices et kinesthésiques

Les habiletés motrices et kinesthésiques ont trait à l'exécution et au contrôle de gestes et de mouvements.

Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement.

Niveaux d'exercice de la profession

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice d'une profession.

Opérations

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat. Elles sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Plein exercice de la profession

Le plein exercice de la profession correspond au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

Résultats du travail

Les résultats du travail consistent en un produit, un service ou une décision.

Sous-opérations

Les sous-opérations sont les actions qui précisent les opérations et permettent d'illustrer des détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

Tâches

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Introduction

L'analyse d'une profession a pour objet de faire le portrait le plus complet possible du plein exercice d'une profession et de donner des indications sur [d'éventuels] niveaux d'exercice de la profession. L'analyse de profession consiste principalement en une description des caractéristiques de la profession, des tâches et des opérations, accompagnée de leurs conditions et exigences de réalisation, de même qu'en une détermination des fonctions, des connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs nécessaires à son exercice.

Le présent rapport reprend chacun de ces points. Il a été validé par les spécialistes de la profession de l'analyse de la profession qui ont participé à l'analyse.

Plan d'échantillonnage

Les critères de sélection des spécialistes de la profession de fleuriste étaient les suivants :

- le sexe : femme et homme;
- l'expérience de travail : de 5 à 26 années;
- le statut d'emploi : salariée ou salarié, copropriétaire et propriétaire;
- la représentation géographique : Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Laurentides, Laval, Montérégie et Montréal.

Limites de l'analyse

Cette analyse de profession vise la description du travail des fleuristes correspondant au code 6421 de la Classification nationale des professions.

Elle ne couvre pas les appellations d'emploi ni les professions suivantes :

- aide-fleuriste;
- commis-fleuriste;
- artisane florale ou artisan floral;
- gérante ou gérant d'un magasin de fleurs;
- propriétaire-exploitante ou propriétaire-exploitant;
- floricultrice ou floriculteur, productrice ou producteur de plantes à fleurs;
- représentante ou représentant en produits floraux (pour des grossistes);
- livreuse ou livreur.

1 Caractéristiques significatives de la profession

Les spécialistes de la profession ont formulé des commentaires à partir d'une documentation qui portait sur les principales caractéristiques de la profession et qui leur a été remise sur place la première journée de l'analyse. Le texte présenté provenait d'une revue de diverses sources documentaires que l'on trouvera à la fin de ce chapitre.

1.1 Définition de la profession

Est fleuriste la personne qui, pour son propre compte ou le compte de la ou du propriétaire d'une boutique de fleurs où elle travaille, commande, prépare et met en magasin la marchandise (fleurs, plantes, potées fleuries, accessoires divers, etc.). Elle conçoit, calcule le coût, réalise, vend et emballe des bouquets, des montages, des accessoires ainsi que des arrangements floraux pour différentes occasions (anniversaires, mariages, funérailles, fêtes, etc.). Ces produits prennent une apparence particulière selon les occasions et le style recherché (végétal, champêtre, classique, etc.). Le fleuriste utilise des techniques de travail pour réaliser un produit original et esthétique conforme aux règles de l'art et qui satisfait aux exigences de qualité. Cette personne conseille la clientèle et l'informe sur l'entretien que requièrent les fleurs, les plantes ou les autres produits vendus dans la boutique. Enfin, elle fait l'entretien des plantes, des fleurs et de l'atelier en général.

Les spécialistes de la profession considèrent cette définition comme représentative du travail effectué par les fleuristes.

1.2 Appellations d'emploi

L'appellation fleuriste est retenue pour l'ensemble du présent rapport.

1.3 Nature du travail exercé

Les secteurs d'activité où exercent les fleuristes sont :

- les fleuristes détaillants;
- les jardinerie avec une section boutique florale ou fleuristerie.

Les spécialistes de la profession ont mentionné que certains salons funéraires offrent le service de fleuristerie. À l'occasion, les fleuristes peuvent travailler pour des organisatrices et des organisateurs d'événements.

Les personnes participantes ont mentionné les résultats du travail des fleuristes tels que :

- les bouquets de fleurs fraîches;
- les bouquets liés;
- les corbeilles;
- les couronnes;
- les croix;
- les gerbes murales;
- les décorations d'urne;
- les jardins de plantes;
- les centres de table;
- les coussins de cercueil;
- les montages;

- les bouquets de mariée;
- les corsages;
- les accessoires floraux;
- les paniers gourmands;
- les paniers de fruits;
- les décorations extérieures pour des mariages;
- les décorations pour une fête (Halloween, Noël, Pâques, etc.);
- les créations de fleurs pour une naissance;
- les montages de fleurs artificielles.

1.4 Législation et réglementation

Au Québec, la profession de fleuriste n'est pas régie par le Code des professions. Son exercice n'est donc pas réglementé.

La profession est cependant encadrée par :

- le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT);
- la Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, chap. S-2.1);
- les normes environnementales (ex. : les directives des fabricants d'insecticides et de produits d'entretien);
- les normes de l'entreprise.

1.5 Conditions de travail

Les horaires de travail et la rémunération

Les fleuristes sont appelés à travailler le jour, le soir et la fin de semaine². Ils doivent être très flexibles pour ce qui est de l'horaire. La semaine normale de travail des fleuristes est de plus ou moins 40 heures. Des heures supplémentaires peuvent s'ajouter selon les événements, tels que les mariages et les funérailles, de même que durant les périodes suivantes : la Saint-Valentin, Pâques, la fête des Mères et le temps des fêtes. À leur entrée sur le marché du travail, les fleuristes sont le plus souvent rémunérés au salaire minimum. Une augmentation de salaire est possible selon l'expérience, la créativité, l'investissement, le potentiel et le rendement de la personne. Les spécialistes de la profession précisent que la rémunération est généralement fixée « au cas par cas ».

Les fleuristes occupent des emplois à temps plein ou à temps partiel. Selon les spécialistes de la profession, ces statuts sont présents de façon équivalente, dans un contexte où une majorité de boutiques sont de petite taille.

Les exigences physiques et les risques liés à la santé et la sécurité au travail

Le travail de fleuriste nécessite de l'endurance physique, de la mobilité et de la dextérité. Les personnes désirant exercer la profession ne doivent pas avoir de problèmes au dos et aux bras.

Les risques liés à la santé et à la sécurité au travail mentionnés par les spécialistes de la profession se traduisent comme suit :

- maux de dos causés par la position statique debout ainsi que par la levée de lourdes charges (ex. : caisses de vases, sacs de terre, des pots, des boîtes de fleurs et de verdure, des seaux d'eau);

² Il importe de souligner qu'une boutique située dans un centre commercial a l'obligation de respecter les heures d'ouverture de celui-ci.

- glissement ou chute sur des surfaces mouillées et sur des accumulations de tiges, de fleurs et de feuillages;
- inhalation de produits nettoyants avec javellisant, d'insecticides ou de peinture, ou contact avec ceux-ci;
- brûlures lors de l'utilisation d'un fusil à colle chaude;
- coupures ou infection lors de la manipulation des végétaux.

Les fleuristes doivent respecter les spécifications et le mode d'emploi indiqués sur l'étiquette des produits de même que les fiches signalétiques du SIMDUT³. L'annexe 4 *Risques pour la santé et la sécurité au travail* décrit, de façon détaillée, les risques associés à chacune des tâches exercées par les fleuristes.

Les associations

La Fédération interdisciplinaire de l'horticulture ornementale du Québec (FIHOQ) regroupe dix associations professionnelles en horticulture ornementale qui travaillent dans les secteurs de la production, de la commercialisation et des services. L'Association québécoise de commercialisation en horticulture ornementale (AQCHO) fait partie de la FIHOQ.

Les propriétaires membres de l'AQCHO ainsi que leur personnel fleuriste ont accès, par l'entremise de la FIHOQ, à des activités telles qu'une formation sur mesure pour les fleuristes⁴. Cette formation porte sur le service à la clientèle et les techniques de vente dans le domaine de la fleuristerie.

Les vacances, les congés et les avantages sociaux

Les fleuristes sont régis par la Loi sur les normes du travail (RLRQ, chap. N-1.1), qui établit les jours fériés, le salaire minimum et les autres conditions de travail. Dans les petites entreprises, des bonis peuvent être accordés au personnel. De plus, certaines entreprises sont en mesure d'offrir à leurs employés la possibilité de contribuer à un régime enregistré d'épargne-retraite et de bénéficier d'une assurance collective.

1.6 Organisation du travail et responsabilités (collaboration et supervision)

Les fleuristes travaillent sous la supervision de la ou du propriétaire ou de la gérante ou du gérant de la boutique. Ils collaborent avec d'autres fleuristes, des aides-fleuristes, des représentantes et des représentants, des grossistes et des fournisseurs, des organisatrices et des organisateurs d'événements, des coureuses et des coureurs des bois ainsi que des productrices et des producteurs de plantes comestibles.

1.7 Conditions d'entrée sur le marché du travail et perspectives de carrière

Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les conditions d'embauche sont variées :

- obtention du diplôme d'études professionnelles (DEP) en fleuristerie;
- aucun diplôme de formation, mais des connaissances de base en fleuristerie;
- aucune compétence particulière, mais des attitudes personnelles (personnalité et présentation, autonomie, débrouillardise) et des habiletés en service à la clientèle.

En tant qu'employeuse, une participante mentionne que les qualités personnelles, la capacité d'apprendre ainsi que les aptitudes en vente sont essentielles pour la pratique de cette profession.

³ Le SIMDUT est actuellement en transition pour englober le Système général harmonisé de classification et d'étiquetage des produits chimiques (SGH).

⁴ Formation offerte aux fleuristes en collaboration avec l'AQCHO, HortiCompétences et Détail Québec.

La période de probation du nouveau personnel varie. Un participant précise qu'il est en mesure de faire l'évaluation du travail à l'intérieur de deux semaines. Avant d'embaucher une personne, certains employeurs invitent la candidate ou le candidat à une journée d'essai afin de vérifier ses techniques de montage, par exemple.

Perspectives d'avancement et de carrière

En fonction de leurs compétences et de leurs champs d'intérêt, les fleuristes peuvent être appelés à accéder à des postes tels que gérante ou gérant de même que propriétaire d'une boutique. Certaines personnes peuvent orienter leur carrière vers l'enseignement, alors que d'autres occupent des postes chez des grossistes, des fournisseurs et des représentants. Selon les personnes participantes à l'atelier, il est possible de devenir artisane florale ou artisan floral⁵ pour l'organisation d'événements de même qu'experte ou expert pour des démonstrations et des formations sur mesure.

1.8 Changements à venir dans la profession

Plusieurs changements sont en cours dans la profession. Ceux retenus par les personnes participantes à l'atelier sont présentés ci-dessous.

Nouvelles technologies

- le réseau Internet, les commandes en ligne (ex. : sites transactionnels);
- l'inspiration, la curiosité artistique, les nouvelles tendances sur des réseaux sociaux (Pinterest, Facebook, Instagram, etc.).

Environnement et développement durable⁶

- le recyclage;
- les produits biodégradables (nettoyage, conservation et entretien);
- les produits pour remplacer la peinture en aérosol (un produit toxique);
- l'utilisation de savon insecticide;
- l'utilisation de papier d'emballage plutôt que de cellophane.

Nouvelles techniques

- le bouquet lié, la création avec des bases biologiques, etc.;
- les fleurs et le feuillage équitables.

Clientèle plus informée

- la connaissance des termes, des noms des fleurs et des plantes ainsi que des types de bouquets, surtout par les réseaux sociaux et Internet.

Nouveaux produits

- les plantes comestibles;
- les fleurs équitables;
- les végétaux ayant des bienfaits (ex. : les plantes santé);
- les cadres végétaux;
- l'achat local, surtout en période estivale.

⁵ Travail autonome.

⁶ Des questions en lien avec l'environnement et le développement durable ont été posées aux personnes participantes, qui ont soulevé certaines préoccupations à l'égard de ces enjeux affectant leur travail.

Autres changements

- une amélioration de la présentation et de la qualité des produits;
- de plus en plus de fleuristes proposant leur propre service par Internet (bouquets en ligne) étant donné que les compagnies de transmission florale sont appelées à disparaître;
- l'abonnement mensuel ou hebdomadaire pour la livraison de fleurs;
- l'offre d'ateliers de confection pour le grand public.

1.9 Références bibliographiques

Les références bibliographiques qui ont été utilisées pour rédiger ce chapitre et pour alimenter les discussions des spécialistes de la profession étaient :

EMPLOI QUÉBEC. *Information sur le marché du travail en ligne : vendeurs/vendeuses – commerce de détail (CNP 6421)*, [En ligne]. http://imt.emploi.quebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg122_persprof_01.asp?aprof=6421&PT4=53&lang=FRAN&Porte=1&cregn=QC&PT1=3&pro=6421&PT2=21&PT3=10&cregncomp1=QC&cregncomp2=QC (Consulté le 18 avril 2017).

HORTICOMPÉTENCES. Avis sur les perspectives d'emploi par industrie 2017-2021, 2017.

HORTICOMPÉTENCES. Diagnostic sectoriel de main-d'œuvre en horticulture ornementale – commercialisation et services, HortiCompétences, Québec, 2017.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. Fleuristerie : programme d'études 5173, [En ligne], 1995. https://www.inforoutefpt.org/ministere_docs/publications/secteur02/PE02Fleuristerie5173.pdf (Consulté le 18 juin 2018).

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. Fiche d'état de situation du programme d'études Fleuristerie, 2017.

2 Analyse des tâches

Les spécialistes de la profession ont décrit les tâches de fleuriste et ils ont précisé les opérations qui les composent.

Les tâches sont les actions qui correspondent aux principales activités de l'exercice de la profession analysée. Une tâche est structurée, autonome et observable. Elle a un début déterminé et une fin précise. Dans l'exercice d'une profession, qu'il s'agisse d'un produit, d'un service ou d'une décision, le résultat d'une tâche doit présenter une utilité particulière et significative.

Les opérations sont les actions qui décrivent les étapes de réalisation d'une tâche et permettent d'établir le « comment » pour l'atteinte du résultat; celles-ci sont rattachées à la tâche et liées entre elles.

Cette analyse des tâches est faite sur la base du plein exercice de la profession, c'est-à-dire au niveau où les tâches de la profession sont exercées de façon autonome et avec la maîtrise nécessaire par la plupart des personnes.

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et des opérations qui figure dans cette section est le fruit d'un consensus de la part de l'ensemble des spécialistes de la profession.

Les tâches sont numérotées de un à neuf, dans l'axe vertical du tableau et les opérations, également numérotées, sont placées dans l'axe horizontal.

TÂCHES ET OPÉRATIONS				
1 EFFECTUER L'OUVERTURE ET LA FERMETURE DE LA BOUTIQUE	1.1 Ouvrir la journée	1.2 Organiser la journée	1.3 Gérer les priorités	1.4 Fermer la journée
2 AMÉNAGER ET ENTRETENIR LA BOUTIQUE	2.1 Mettre en valeur les vitrines	2.2 Disposer les bouquets, les montages et les accessoires floraux	2.3 Laver les vases	2.4 Gérer les déchets
	2.5 Effectuer l'entretien de la boutique	2.6 Nettoyer la chambre froide	2.7 Effectuer l'entretien des outils	2.8 Nettoyer l'espace de travail
	2.9 Effectuer la rotation des produits périssables	2.10 Remplir des tubes d'eau	2.11 Entretien et arroser les plantes	

TÂCHES ET OPÉRATIONS

3 EFFECTUER L'APPROVISIONNEMENT	3.1 Vérifier les commandes	3.2 Gérer les stocks	3.3 Gérer les messages des fournisseurs	3.4 Acheter la marchandise
	3.5 Recevoir la marchandise	3.6 Rencontrer la représentante ou le représentant des fournisseurs		
4 SERVIR LA CLIENTÈLE	4.1 Accueillir la clientèle	4.2 Prendre la commande	4.3 Effectuer la facturation	4.4 Gérer la livraison
	4.5 Effectuer le service après-vente			
5 OFFRIR UN SERVICE SUR MESURE	5.1 Planifier un service pour un projet de mariage	5.2 Planifier un service pour un projet funéraire	5.3 Planifier un service pour un événement d'affaires	5.4 Planifier un service pour d'autres occasions spéciales
	5.5 Planifier un service pour un projet de fleurs artificielles et de décor	5.6 Effectuer la mise en place d'un projet		
6 RÉALISER UN BOUQUET	6.1 Prendre connaissance de la commande	6.2 Définir le style	6.3 Choisir les couleurs	6.4 Choisir les fleurs et la verdure
	6.5 Choisir le vase, s'il y a lieu	6.6 Calculer le coût du bouquet	6.7 Confectionner le bouquet	6.8 Emballer le bouquet, s'il y a lieu
	6.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison			
7 RÉALISER UN MONTAGE FLORAL	7.1 Prendre connaissance de la commande	7.2 Définir le style	7.3 Choisir le contenant	7.4 Choisir les couleurs
	7.5 Choisir les fleurs et la verdure	7.6 Calculer le coût du montage	7.7 Confectionner le montage	7.8 Emballer le montage, s'il y a lieu
	7.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison			

TÂCHES ET OPÉRATIONS

8 RÉALISER UN ACCESSOIRE FLORAL	8.1 Prendre connaissance de la commande	8.2 Définir le style	8.3 Choisir les couleurs	8.4 Choisir les fleurs et la verdure
	8.5 Préparer le matériel et les fleurs	8.6 Calculer le coût de l'accessoire	8.7 Confectionner l'accessoire	8.8 Emballer l'accessoire, s'il y a lieu
	8.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison			
9 RÉALISER UN MONTAGE DE PLANTES	9.1 Prendre connaissance de la commande	9.2 Exécuter le style	9.3 Choisir le contenant	9.4 Choisir les plantes
	9.5 Préparer le matériel	9.6 Confectionner le montage	9.7 Calculer le coût du montage	9.8 Emballer le montage, s'il y a lieu
	9.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison			

2.2 Description des opérations et des sous-opérations

Les spécialistes de la profession ont décrit les sous-opérations de certaines opérations afin de fournir un complément d'information.

Les sous-opérations sont des actions qui précisent les opérations et qui illustrent les détails du travail, souvent des méthodes et des techniques.

TÂCHE 1 : EFFECTUER L'OUVERTURE ET LA FERMETURE DE LA BOUTIQUE

Opérations	Sous-opérations
1.1 Ouvrir la journée	<ul style="list-style-type: none">• Déverrouiller les portes• Désarmer le système d'alarme• Allumer les lumières• Mettre de la musique• S'assurer que le fonds de caisse est exact• S'assurer que la caisse est prête pour la journée• S'assurer que le terminal (cartes de débit et de crédit) est prêt pour la journée
1.2 Organiser la journée	<ul style="list-style-type: none">• Prendre les messages (boîte vocale, courriels et réseaux sociaux)• Prendre connaissance des commandes de la journée
1.3 Gérer les priorités	<ul style="list-style-type: none">• Répartir les commandes• Distribuer le travail
1.4 Fermer la journée	<ul style="list-style-type: none">• Remettre les fleurs et la verdure dans la chambre froide• Nettoyer l'espace de travail• Verrouiller les portes• Fermer la caisse• Faire le bilan de la journée

TÂCHE 2 : AMÉNAGER ET ENTRETENIR LA BOUTIQUE

Opérations	Sous-opérations
2.1 Mettre en valeur les vitrines	<ul style="list-style-type: none">• Planifier les éléments à installer dans les vitrines• Enlever les éléments présents dans les vitrines• Nettoyer l'espace à aménager• Réaliser le décor• Regarder, évaluer et ajuster l'ensemble
2.2 Disposer les bouquets, les montages et les accessoires floraux	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en valeur les arrangements :<ul style="list-style-type: none">– dans la chambre froide– au comptoir-caisse– dans la boutique– dans la vitrine
2.3 Laver les vases	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser les produits nettoyants adéquats• Laver les vases• Laver les seaux et autres contenants
2.4 Gérer les déchets	<ul style="list-style-type: none">• Trier les matières résiduelles• Recycler les matières, s'il y a lieu• Éliminer les déchets
2.5 Effectuer l'entretien de la boutique	<ul style="list-style-type: none">• Balayer le plancher• Laver le plancher• Nettoyer les postes de travail• Épousseter les meubles et les tablettes• Regarnir les espaces de vente• Laver les tablettes, les vitres de la chambre froide et les vitrines• Vérifier l'éclairage• Nettoyer les espaces réservés aux employés (salle de bain, cuisine et vestiaire)
2.6 Nettoyer la chambre froide	<ul style="list-style-type: none">• Jeter les fleurs et la verdure fanées ou en mauvais état• Recouper les fleurs• Changer l'eau• Mettre en valeur les fleurs (ex. : utiliser le bon vase pour chaque groupe de fleurs)• Réorganiser la chambre froide
2.7 Effectuer l'entretien des outils	<ul style="list-style-type: none">• Laver et désinfecter les outils qui sont en contact avec les fleurs (couteaux, ciseaux et sécateurs)• Vérifier les outils et les remplacer au besoin

Opérations	Sous-opérations
2.8 Nettoyer l'espace de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Balayer régulièrement les résidus de végétaux sur le plancher • Garder les postes de travail propres et libres • Vider les poubelles
2.9 Effectuer la rotation des produits périssables	<ul style="list-style-type: none"> • Jeter les végétaux morts • Effectuer un roulement efficace des végétaux • Vérifier les dates de péremption
2.10 Remplir des tubes d'eau	
2.11 Entretenir et arroser les plantes	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'état des plantes • Arroser et vaporiser les plantes au besoin • Nettoyer les plantes et retirer les feuilles endommagées ou mortes • Fertiliser les plantes au besoin • Transplanter les plantes au besoin • Vérifier l'état de la carte des soins (consignes d'entretien), s'il y a lieu

TÂCHE 3 : EFFECTUER L'APPROVISIONNEMENT

Opérations	Sous-opérations
3.1 Vérifier les commandes	<ul style="list-style-type: none">• Prendre connaissance des projets spéciaux de la semaine (projet funéraire, événement d'affaires, anniversaire, etc.)
3.2 Gérer les stocks	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'état actuel des stocks• Établir les besoins• Dresser la liste des achats
3.3 Gérer les messages des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">• Consulter les listes de prix• Consulter les promotions
3.4 Acheter la marchandise	<ul style="list-style-type: none">• Passer les commandes aux fournisseurs
3.5 Recevoir la marchandise	<ul style="list-style-type: none">• Faire la mise à l'eau• Vérifier l'exactitude de la commande relativement à la qualité, à la quantité et aux prix• Gérer les erreurs ou les problèmes de qualité• Étiqueter les produits• Mettre en place les articles reçus
3.6 Rencontrer la représentante ou le représentant des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none">• Prendre un rendez-vous• Passer la commande

TÂCHE 4 : SERVIR LA CLIENTÈLE

Opérations	Sous-opérations
4.1 Accueillir la clientèle	<ul style="list-style-type: none">• Établir un contact visuel avec la cliente ou le client• Saluer la cliente ou le client• Cerner le besoin de la cliente ou du client
4.2 Prendre la commande	<ul style="list-style-type: none">• Prendre la commande de la cliente ou du client en boutique ou par téléphone• Prendre les commandes électroniques : courriels, site Web, transferts entre boutiques, réseaux sociaux et textos• Déterminer la faisabilité de la commande en fonction de la contrainte de temps• S'informer du type d'occasion• Définir le style• Cerner les besoins• Conseiller la cliente ou le client• Noter les spécifications : couleurs, produits, contenants et végétaux• Rédiger un message sur la carte• Noter les renseignements personnels de la cliente ou du client : nom, compagnie, s'il y a lieu, adresse correspondant à la carte de crédit (numéro, rue, appartement ou bureau, ville, province et code postal), numéro de téléphone ou de télécopieur et courriel• Noter les renseignements personnels de la ou du destinataire (nom, numéro, rue, appartement ou bureau, ville, province, code postal et numéro de téléphone) et l'heure de livraison• Informer la cliente ou le client des conditions de livraison ou lui rappeler ces conditions
4.3 Effectuer la facturation	<ul style="list-style-type: none">• Calculer le montant total de la facture, taxes et livraison incluses• Utiliser le mode de paiement : débit, crédit et argent comptant• Remettre la facture à la cliente ou au client, s'il y a lieu• Transmettre la facture par télécopieur ou par courriel, s'il y a lieu
4.4 Gérer la livraison	<ul style="list-style-type: none">• Préparer la livraison• Assurer la stabilité et la solidité de l'emballage• Communiquer avec la ou le destinataire afin de planifier la livraison• Communiquer avec la livreuse ou le livreur

Opérations	Sous-opérations
4.5 Effectuer le service après-vente	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller la clientèle pour l'entretien des fleurs • Conseiller la clientèle pour l'entretien des plantes • Effectuer un suivi à l'aide de photos • Offrir, à la suite d'une plainte, des excuses, un produit gratuit, un crédit ou un échange

TÂCHE 5 : OFFRIR UN SERVICE SUR MESURE

Opérations	Sous-opérations
5.1 Planifier un service pour un projet de mariage	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre un rendez-vous • Rencontrer les clientes et les clients • Cerner le besoin : le thème, les couleurs, le lieu du mariage, l'emplacement, la dimension et la forme de la salle, les sources d'inspiration, le style de la robe et de l'habit, le nombre de personnes formant le cortège, les informations relatives à l'étiquette, les traditions et la religion • Effectuer une recherche d'idées • Effectuer une recherche de produits • Rédiger un devis • Faire un suivi • Prendre un acompte • Dessiner un croquis • Voir à l'approvisionnement selon les éléments à réaliser : bouquets de mariée, de dame d'honneur, de demoiselle d'honneur, de bouquetière ou de page, parure de tête, corsage, boutonnière, bracelet, accessoires pour sacs à main, décors de salle (arrangements, centre de table d'honneur, centre de table d'invités ou gâteau), de maison, de voiture ou d'église (parures de banc, d'arche, d'autel ou arrangement spectaculaire), etc.
5.2 Planifier un service pour un projet funéraire	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la clientèle ou des membres de la famille • Cerner le besoin : la dimension de l'urne, la couleur de l'urne ou du cercueil, le type de cercueil (ouvert ou fermé), le rituel funéraire (cérémonie à l'église ou simple exposition), l'heure et la durée de l'exposition ainsi que le support ou le podium • S'informer du lien avec la personne décédée • Demander des informations concernant le message à écrire sur la carte ou sur le ruban • S'informer sur l'étiquette, les traditions et la religion • S'informer du budget • Prendre la commande • Préparer la facture • Voir à l'approvisionnement selon les éléments à réaliser : corbeille, gerbe murale ou de cercueil, croix, couronne, coin de cercueil, pièce montée, cœur, guirlande, chapelet, arrangement pour une urne, etc.

Opérations	Sous-opérations
5.3 Planifier un service pour un événement d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la cliente ou le client ou échanger avec la personne par courriel • Cerner le besoin • S'informer du budget • Réaliser un échantillon du montage • Rédiger le devis • Transmettre des photos • Faire un suivi • Prendre un acompte • Préparer la facture • Voir à l'approvisionnement selon les éléments à réaliser : centre de table, arrangement spectaculaire, cadeau d'entreprise, etc. • Offrir la possibilité d'acheter ou de louer des plantes
5.4 Planifier un service pour d'autres occasions spéciales	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la clientèle • Cerner le besoin : décor saisonnier, spectaculaire, extérieur ou intérieur • S'informer du budget • Conseiller la cliente ou le client • Effectuer une recherche de produits • Rédiger le devis • Faire le suivi • Demander une approbation • Prendre un acompte • Voir à l'approvisionnement selon les éléments à réaliser : centre de table, arrangements variés ou spectaculaires, arbres et décors de Noël, etc.
5.5 Planifier un service pour un projet de fleurs artificielles et de décor	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir la clientèle • Cerner le besoin • S'informer du budget • Conseiller la clientèle • Effectuer une recherche de produits • Préparer un devis • Faire un suivi • Demander une approbation • Prendre un acompte • Voir à l'approvisionnement selon les éléments à réaliser : centre de table, arrangements de toutes sortes, etc.

Opérations	Sous-opérations
5.6 Effectuer la mise en place d'un projet	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner le projet avec : <ul style="list-style-type: none"> – la ou le responsable de la salle – la clientèle – les autres professionnelles et professionnels ainsi que les partenaires reliés à l'événement • Procéder à l'installation • Entretenir les arrangements, s'il y a lieu

TÂCHE 6 : RÉALISER UN BOUQUET

Opérations	Sous-opérations
6.1 Prendre connaissance de la commande	
6.2 Définir le style	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser le style :<ul style="list-style-type: none">– champêtre– moderne– européen– contemporain– classique
6.3 Choisir les couleurs	<ul style="list-style-type: none">• Procéder au choix des couleurs selon le style du bouquet• Agencer les couleurs
6.4 Choisir les fleurs et la verdure	<ul style="list-style-type: none">• Procéder au choix des fleurs et de la verdure selon le style demandé
6.5 Choisir le vase, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none">• Procéder au choix du vase :<ul style="list-style-type: none">– clair ou opaque– en verre ou en céramique– petit, moyen ou grand• Remplir le vase d'eau
6.6 Calculer le coût du bouquet	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer le calcul en fonction des fleurs, des verdure et du vase, s'il y a lieu, choisis selon le budget
6.7 Confectionner le bouquet	<ul style="list-style-type: none">• Définir la technique :<ul style="list-style-type: none">– bouquet lié– façade– gerbe de présentation
6.8 Emballer le bouquet	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser un emballage classique (cellophane) ou écologique (papier)• Poser les étiquettes et le logo• Ajouter du ruban• Utiliser des tubes d'eau, s'il y a lieu
6.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	<ul style="list-style-type: none">• Écrire le texte de la carte à la main ou à l'ordinateur• Écrire le nom, l'adresse complète et le numéro de téléphone de la ou du destinataire ainsi que l'heure de livraison• Procéder à la confirmation de la livraison

TÂCHE 7 : RÉALISER UN MONTAGE FLORAL

Opérations	Sous-opérations
7.1 Prendre connaissance de la commande	
7.2 Définir le style	<ul style="list-style-type: none">• Tenir compte du type d'événement : décès, naissance, occasion spéciale, mariage, etc.• Réaliser le montage en fonction du style demandé : champêtre, moderne, zen, épuré, contemporain, classique, etc.
7.3 Choisir le contenant	<ul style="list-style-type: none">• Installer la mousse florale• Fixer la mousse florale• Ajouter de l'eau
7.4 Choisir les couleurs	<ul style="list-style-type: none">• Procéder au choix des couleurs selon le style demandé• Agencer les couleurs
7.5 Choisir les fleurs et la verdure	
7.6 Calculer le coût du montage	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer le calcul en fonction des végétaux choisis selon le budget
7.7 Confectionner le montage	<ul style="list-style-type: none">• Définir la technique : symétrique, asymétrique, regroupement, etc.
7.8 Emballer le montage	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser un emballage classique (cellophane) ou écologique (papier)• Utiliser des boîtes
7.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	<ul style="list-style-type: none">• Écrire le texte à l'ordinateur ou à la main sur la carte choisie selon l'événement et l'arrangement• Écrire le nom, l'adresse complète et le numéro de téléphone de la ou du destinataire ainsi que l'heure de livraison• Procéder à la confirmation de la livraison

TÂCHE 8 : RÉALISER UN ACCESSOIRE FLORAL

Opérations	Sous-opérations
8.1 Prendre connaissance de la commande	<ul style="list-style-type: none">Analyser les besoins de la clientèle selon l'événement : mariage, bal des finissantes et des finissants, cérémonie de remise des diplômes, gala, anniversaire de mariage, funérailles, etc.
8.2 Définir le style	<ul style="list-style-type: none">Réaliser un accessoire floral en fonction du style demandé : champêtre, épuré, contemporain, classique, etc.
8.3 Choisir les couleurs	<ul style="list-style-type: none">Effectuer le choix des couleurs selon la commande
8.4 Choisir les fleurs et la verdure	<ul style="list-style-type: none">Effectuer le choix des fleurs et de la verdure selon le style demandé
8.5 Préparer le matériel et les fleurs	<ul style="list-style-type: none">Agrafer les fleurs, la verdure et les accessoires
8.6 Calculer le coût de l'accessoire	<ul style="list-style-type: none">Effectuer le calcul en fonction du choix des fleurs, des végétaux et des accessoires ainsi que du matériel de base et du temps de confection
8.7 Confectionner l'accessoire	<ul style="list-style-type: none">Utiliser les techniques appropriées
8.8 Emballer l'accessoire	<ul style="list-style-type: none">Étiqueter les accessoiresUtiliser un emballage classique (cellophane) ou écologique (papier)Utiliser des boîtes et des sacs
8.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	<ul style="list-style-type: none">Rédiger la carte, s'il y a lieuProcéder à la confirmation de la livraison

TÂCHE 9 : RÉALISER UN MONTAGE DE PLANTES

Opérations	Sous-opérations
9.1 Prendre connaissance de la commande	<ul style="list-style-type: none">• Tenir compte de la demande : jardin de plantes, terrarium, cactus, tillandsias, plantes et plantes à fleurs
9.2 Exécuter le style	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser un montage de plantes en fonction du style demandé : champêtre, épuré, contemporain, zen, etc.
9.3 Choisir le contenant	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer le choix du vase (en verre ou en céramique), du terrarium, du panier d'osier ou du pot de plastique selon la commande
9.4 Choisir les plantes	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer le choix des plantes (couleurs, texture, taille et agencement) selon la commande
9.5 Préparer le matériel	<ul style="list-style-type: none">• Choisir les accessoires, la terre et les plantes
9.6 Confectionner le montage	<ul style="list-style-type: none">• Assembler les plantes dans les contenants• Décorer et accessoriser
9.7 Calculer le coût du montage	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer le calcul en fonction du choix des plantes et des accessoires ainsi que du matériel de base et du temps de confection
9.8 Emballer le montage, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer que les consignes d'entretien (carte des soins) sont insérées dans l'emballage• Utiliser des boîtes et des sacs• Écrire le nom de la plante
9.9 Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	<ul style="list-style-type: none">• Choisir la carte et écrire son texte selon l'événement et l'arrangement• Écrire le nom, l'adresse complète et le numéro de téléphone de la ou du destinataire ainsi que l'heure de livraison, s'il y a lieu• Procéder à la confirmation de la livraison

2.3 Description des conditions et des exigences de réalisation

Les conditions de réalisation sont les modalités et les circonstances qui ont un impact déterminant sur la réalisation d'une tâche et font état notamment de l'environnement de travail, des risques pour la santé et la sécurité au travail, de l'équipement, du matériel et des ouvrages de référence utilisés dans l'accomplissement de la tâche.

Les exigences de réalisation sont les exigences établies pour qu'une tâche soit réalisée de façon satisfaisante. Souvent, ces exigences portent sur l'autonomie, sur la durée, la somme et la qualité du travail effectué, sur les attitudes et les comportements appropriés ainsi que sur la santé et la sécurité au travail.

TÂCHE 1 : EFFECTUER L'OUVERTURE ET LA FERMETURE DE LA BOUTIQUE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– la gérante ou le gérant– les collègues fleuristes• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– un bon de commande ou de travail– la liste des tâches à faire– la routine établie• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– agrafeuse– calculatrice– balai et vadrouille• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges coupures– brûlures– chutes– fractures– stress– postures de travail– longues heures de travail	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié de l'équipement– respect de la demande de la ou du propriétaire respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– ponctualité– honnêteté– fiabilité– autonomie– initiative– sens de l'organisation (gestion du temps)– capacité d'adaptation– disponibilité– sens des responsabilités– bonne communication

TÂCHE 2 : AMÉNAGER ET ENTRETENIR LA BOUTIQUE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– l'aide-fleuriste– la gérante ou le gérant– les collègues fleuristes• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– les notes de service– la liste des tâches à faire– la routine établie• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– ciseaux– couteaux– sécateur– agrafeuse– fusil à colle chaude– colle chaude– grillage (« broche à poules »)– peinture– scie, marteau, perceuse, clous, vis, cordes, ligne à pêche• À l'aide de matériaux :<ul style="list-style-type: none">– tous les types de fleurs– tous les types de feuillages– tous les types de plantes• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges– coupures– brûlures– chutes– fractures– stress– postures de travail– longues heures de travail– température	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié relatif aux :<ul style="list-style-type: none">○ matériaux inertes○ matériaux vivants○ outils– respect de la demande de la ou du propriétaire– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– débrouillardise– initiative– créativité– sens esthétique– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– ouverture à la critique– efficacité et rapidité d'exécution– minutie– bonne vision– bonne résistance physique

TÂCHE 3 : EFFECTUER L'APPROVISIONNEMENT

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– la ou le propriétaire– la gérante ou le gérant– les collègues fleuristes• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– le bon de commande– les listes des prix et des promotions– les factures– les catalogues des fournisseurs• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– ciseaux– couteaux– sécateur– agrafeuse– ordinateur et imprimante• À l'aide de matériaux :<ul style="list-style-type: none">– tous les types de fleurs– tous les types de feuillages– tous les types de plantes• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges– coupures– brûlures– chutes– fractures– stress– postures de travail– longues heures de travail– température	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié des :<ul style="list-style-type: none">○ marchandises○ matériaux vivants (fleurs, verdure et plantes)– respect de la demande de la ou du propriétaire– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– créativité– esprit méthodique– débrouillardise– initiative– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– minutie– sens logique– facilité à effectuer des calculs mathématiques– bonne forme et force physiques

TÂCHE 4 : SERVIR LA CLIENTÈLE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– la gérante ou le gérant– la livreuse ou le livreur– les collègues fleuristes• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– un bon de commande ou de travail– les factures– les courriels• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– téléphone– appareil photo– agrafeuse– ordinateur et imprimante• À l'aide d'accessoires :<ul style="list-style-type: none">– rubans adhésifs floraux– papier bulle– sacs de plastique– boîtes de carton• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges– coupures– brûlures– chutes– fractures– stress– postures de travail– longues heures de travail– température– charge émotive	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié des :<ul style="list-style-type: none">○ matériaux inertes○ matériaux vivants○ outils– respect de la demande de la cliente ou du client– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– débrouillardise– initiative– créativité– sens esthétique– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– minutie– respect des autres– courtoisie– disponibilité– empathie– rigueur– ponctualité– bonne humeur– désir de se perfectionner– capacité de négocier la demande de la cliente ou du client– capacité d'écoute– facilité à effectuer des calculs mathématiques– bonne résistance physique

TÂCHE 5 : OFFRIR UN SERVICE SUR MESURE

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– la ou le maître d'hôtel– l'aide-fleuriste– la gérante ou le gérant– la livreuse ou le livreur– les fournisseurs– les organisatrices et les organisateurs d'événements• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– le bon de commande ou de travail– le devis– un portfolio– les revues et les magazines– les photographies• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– ciseaux– sécateur– agrafeuse– couteaux– fusil à colle chaude– contenants– pinces– ordinateur et imprimante• À l'aide de matériaux :<ul style="list-style-type: none">– tous les types de fleurs naturelles et artificielles– tous les types de feuillages– tous les types de plantes– tous les types d'accessoires– tous les types de contenants• À l'aide de matériel d'emballage :<ul style="list-style-type: none">– rubans et rubans adhésifs floraux– papier kraft, sacs de plastique, cellophane et papier de soie– boîtes et sacs pour la livraison• À l'aide d'accessoires :<ul style="list-style-type: none">– vases– surplus de fleurs– broches décoratives, agrafes, cordes, épingles et fils de laiton– cartes– arrosoir– linge, balai et produits de nettoyage	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié des :<ul style="list-style-type: none">○ matériaux inertes○ matériaux vivants○ outils– respect de la demande de la cliente ou du client– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– débrouillardise– initiative– créativité– sens esthétique– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– minutie– respect des autres– bonne humeur– disponibilité– courtoisie– empathie– rigueur– ponctualité– désir de se perfectionner– capacité de négociation– capacité d'écoute– flexibilité– facilité à effectuer des calculs mathématiques– bonne résistance physique

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges– coupures– brûlures– chutes– fractures– anxiété et stress– postures de travail– longues heures de travail– température– charge émotive	

TÂCHE 6 : RÉALISER UN BOUQUET⁷

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– l'aide-fleuriste– la gérante ou le gérant– les collègues fleuristes• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– le bon de commande ou de travail– les catalogues– les cartes de souhaits– les bons de livraison• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– ciseaux– sécateur– agrafeuse– couteaux– fusil à colle chaude– pinces– ordinateur et imprimante• À l'aide de matériaux :<ul style="list-style-type: none">– tous les types de fleurs naturelles et artificielles– tous les types de feuillages– tous les types de plantes– tous les types d'accessoires– tous les types de contenants• À l'aide de matériel d'emballage :<ul style="list-style-type: none">– rubans et rubans adhésifs floraux– papier kraft, sacs de plastique, cellophane et papier de soie– boîtes et sacs pour la livraison– raphia, autocollants (logo de la boutique), cartes de souhaits et bandes adhésives• À l'aide d'accessoires :<ul style="list-style-type: none">– fixateur– vernis– broches décoratives, agrafes, rubans adhésifs floraux, produits d'entretien, corde cirée et raphia armé– colle, papier collant, ruban double face et bandes adhésives imperméables– éléments décoratifs : fils d'aluminium, épingles, perles, papillons et bijoux	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié des :<ul style="list-style-type: none">○ matériaux inertes○ matériaux vivants○ outils– respect de la demande de la cliente ou du client– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– débrouillardise– initiative– créativité– sens esthétique– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– minutie– bonne humeur– disponibilité– bonne communication– désir de se perfectionner– bonne résistance physique

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité : <ul style="list-style-type: none"> – lourdes charges – coupures – brûlures – chutes – fractures – stress – postures de travail – longues heures de travail – température 	

⁷ Voir à l'annexe 1, la liste de fleurs, de fleurs de remplissage et de verdure qui a été soumise aux personnes participantes à l'atelier. Celles-ci devaient y indiquer jusqu'à quel point (souvent, à l'occasion ou rarement) elles utilisent, dans leur travail, les produits présentés.

TÂCHE 7 : RÉALISER UN MONTAGE FLORAL⁸

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs.• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– l'aide-fleuriste– la gérante ou le gérant– les collègues fleuristes• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– le bon de commande ou de travail– les bons de livraison– les cartes de souhaits• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– ciseaux– sécateur– agrafeuse– couteaux– fusil à colle chaude– ordinateur et imprimante• À l'aide de matériaux :<ul style="list-style-type: none">– tous les types de fleurs naturelles et artificielles– tous les types de feuillages– tous les types de plantes– tous les types d'accessoires– tous les types de contenants• À l'aide de matériel d'emballage :<ul style="list-style-type: none">– rubans et rubans adhésifs floraux– papier kraft, sacs de plastique, cellophane et papier de soie– boîtes et sacs pour la livraison• À l'aide d'accessoires :<ul style="list-style-type: none">– fixateur– vernis– mousse florale (naturelle et séchée)– éléments décoratifs : fils d'aluminium, épingles, perles, papillons et bijoux	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié des :<ul style="list-style-type: none">○ matériaux inertes○ matériaux vivants○ outils– respect de la demande de la cliente ou du client– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– débrouillardise– initiative– créativité– sens esthétique– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– minutie– bonne humeur– disponibilité– bonne communication– désir de se perfectionner– bonne résistance physique

⁸ Voir à l'annexe 1, la liste de fleurs, de fleurs de remplissage et de verdure qui a été soumise aux personnes participantes à l'atelier. Celles-ci devaient y indiquer jusqu'à quel point (souvent, à l'occasion ou rarement) elles utilisent, dans leur travail, les produits présentés.

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges– coupures– brûlures– chutes– fractures– stress– postures de travail– longues heures de travail– température	

TÂCHE 8 : RÉALISER UN ACCESSOIRE FLORAL⁹

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs• En collaboration avec :<ul style="list-style-type: none">– l'aide-fleuriste– la gérante ou le gérant– les collègues fleuristes– la représentante ou le représentant du fournisseur– la livreuse ou le livreur• À l'aide de documents comme :<ul style="list-style-type: none">– le bon de commande ou de travail• À l'aide d'outillage et d'équipement :<ul style="list-style-type: none">– ciseaux– sécateur– agrafeuse– couteaux– fusil à colle chaude– pinces– ordinateur et imprimante• À l'aide de matériaux :<ul style="list-style-type: none">– tous les types de fleurs naturelles et artificielles– tous les types de feuillages– tous les types de plantes– tous les types d'accessoires– tous les types de contenants• À l'aide de matériel d'emballage :<ul style="list-style-type: none">– rubans– papier kraft, sacs de plastique, cellophane et papier de soie– boîtes et sacs pour la livraison• À l'aide d'accessoires :<ul style="list-style-type: none">– rubans adhésifs floraux– fixateur– vernis– bijoux, bracelets et plumes– fils métalliques, épingles, aimants cordes, jute, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Processus :<ul style="list-style-type: none">– choix approprié des :<ul style="list-style-type: none">○ matériaux inertes○ matériaux vivants○ outils– respect de la demande de la cliente ou du client– respect des règles de santé et de sécurité au travail• Attitudes et aptitudes manifestées :<ul style="list-style-type: none">– autonomie– débrouillardise– initiative– créativité– sens esthétique– sens de l'organisation (gestion du temps)– dextérité– capacité d'adaptation– minutie– bonne humeur– disponibilité– bonne communication– désir de se perfectionner– bonne résistance physique

⁹ Voir à l'annexe 1, la liste de fleurs, de fleurs de remplissage et de verdure qui a été soumise aux personnes participantes à l'atelier. Celles-ci devaient y indiquer jusqu'à quel point (souvent, à l'occasion ou rarement) elles utilisent, dans leur travail, les produits présentés.

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none">• Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">– lourdes charges– coupures– brûlures– chutes– fractures– stress– postures de travail– longues heures de travail– température	

TÂCHE 9 : RÉALISER UN MONTAGE DE PLANTES¹⁰

Conditions de réalisation	Exigences de réalisation
<ul style="list-style-type: none"> • Sous l'autorité de la ou du propriétaire de la boutique de fleurs • En collaboration avec : <ul style="list-style-type: none"> – l'aide-fleuriste – la gérante ou le gérant – les collègues fleuristes • À l'aide de documents comme : <ul style="list-style-type: none"> – le bon de commande ou de travail • À l'aide d'outillage et d'équipement : <ul style="list-style-type: none"> – ciseaux – sécateur – agrafeuse – couteaux – fusil à colle chaude – ordinateur et imprimante • À l'aide de matériaux : <ul style="list-style-type: none"> – tous les types de plantes, dont les plantes à fleurs – tous les types d'accessoires – tous les types de contenants • À l'aide de matériel d'emballage : <ul style="list-style-type: none"> – rubans – papier kraft, sacs de plastique, cellophane et papier de soie – boîtes et sacs pour la livraison • À l'aide d'accessoires : <ul style="list-style-type: none"> – rubans adhésifs floraux – mousse, roches, sable et terre – éléments décoratifs : branches, papillons, oiseaux, etc. • Dans un contexte qui présente des risques pour la santé et la sécurité : <ul style="list-style-type: none"> – lourdes charges – coupures – brûlures – chutes – fractures – stress – postures de travail – longues heures de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus : <ul style="list-style-type: none"> – choix approprié des : <ul style="list-style-type: none"> ○ matériaux inertes ○ matériaux vivants ○ outils – respect de la demande de la cliente ou du client – respect des règles de santé et de sécurité au travail • Attitudes et aptitudes manifestées : <ul style="list-style-type: none"> – autonomie – débrouillardise – initiative – créativité – sens esthétique – sens de l'organisation (gestion du temps) – dextérité – capacité d'adaptation – minutie – bonne humeur – disponibilité – bonne communication – désir de se perfectionner – bonne résistance physique

¹⁰ Voir à l'annexe 2, la liste de plantes et de produits divers qui a été soumise aux personnes participantes à l'atelier. Celles-ci devaient y indiquer jusqu'à quel point (souvent, à l'occasion ou rarement) elles utilisent, dans leur travail, les produits présentés.

2.4 Définition des fonctions

Une fonction est un ensemble de tâches liées entre elles et se définit par les résultats du travail.

Pour la profession de fleuriste, les spécialistes de la profession ont pu dégager trois fonctions. Ainsi, le travail comprend :

La fonction liée à l'administration de la boutique regroupe les tâches suivantes :

1. Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique.
2. Aménager et entretenir la boutique.
3. Effectuer l'approvisionnement.

La fonction liée au service à la clientèle regroupe les tâches suivantes :

4. Servir la clientèle.
5. Offrir un service sur mesure.

La fonction liée à la création et à l'exécution regroupe les tâches suivantes :

6. Réaliser un bouquet.
7. Réaliser un montage floral.
8. Réaliser un accessoire floral.
9. Réaliser un montage de plantes.

3 Données quantitatives sur les tâches

Les spécialistes de la profession ont évalué de façon individuelle l'occurrence, le temps de travail, la difficulté et l'importance de chacune des tâches.

Ils ont effectué cette évaluation à la lumière de leur expérience. Les données présentées ici doivent être interprétées à titre indicatif.

3.1 Occurrence des tâches

L'occurrence d'une tâche correspond au pourcentage de fleuristes qui exercent cette tâche dans leur entreprise ou leur établissement.

Pour permettre d'établir l'occurrence des tâches, les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de travailleuses et de travailleurs en plein exercice qui accomplissent cette tâche? »

1	Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique	83 %
2	Aménager et entretenir la boutique	91 %
3	Effectuer l'approvisionnement	62 %
4	Servir la clientèle	95 %
5	Offrir un service sur mesure	83 %
6	Réaliser un bouquet	100 %
7	Réaliser un montage floral	100 %
8	Réaliser un accessoire floral	90 %
9	Réaliser un montage de plantes	98 %

3.2 Temps de travail

Le temps de travail est estimé pour chaque tâche sur une base annuelle.

Pour permettre d'établir ce temps, les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le pourcentage de temps de travail qui est consacré à l'exécution de cette tâche par une travailleuse ou un travailleur en plein exercice de sa profession? »

1	Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique	3 %
2	Aménager et entretenir la boutique	9 %
3	Effectuer l'approvisionnement	11 %
4	Servir la clientèle	20 %
5	Offrir un service sur mesure	7 %
6	Réaliser un bouquet	19 %
7	Réaliser un montage floral	18 %
8	Réaliser un accessoire floral	7 %
9	Réaliser un montage de plantes	6 %

3.3 Difficulté des tâches

La difficulté d'une tâche est établie par une évaluation du degré d'aisance ou d'effort, tant du point de vue physique que du point de vue intellectuel, associé à sa réalisation.

Pour permettre de déterminer la difficulté des tâches, les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Pour une travailleuse ou un travailleur en plein exercice de la profession, quel est le degré de difficulté lié à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1	Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique	2,0
2	Aménager et entretenir la boutique	2,3
3	Effectuer l'approvisionnement	3,1
4	Servir la clientèle	3,0
5	Offrir un service sur mesure	3,8
6	Réaliser un bouquet	2,7
7	Réaliser un montage floral	2,8
8	Réaliser un accessoire floral	3,0
9	Réaliser un montage de plantes	2,5

Légende

1	Tâche très facile
2	Tâche facile
3	Tâche difficile
4	Tâche très difficile

3.4 Importance des tâches

L'importance d'une tâche est établie par une évaluation de son caractère prioritaire ou urgent ou de son caractère essentiel ou obligatoire.

Pour permettre de déterminer l'importance des tâches, les spécialistes de la profession ont répondu à la question : « Dans votre entreprise ou établissement, quel est le degré d'importance accordé à l'exécution de cette tâche (sur une échelle graduée de 1 à 4)? »

1	Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique	3,3
2	Aménager et entretenir la boutique	3,3
3	Effectuer l'approvisionnement	3,8
4	Servir la clientèle	3,9
5	Offrir un service sur mesure	3,8
6	Réaliser un bouquet	3,3
7	Réaliser un montage floral	3,8
8	Réaliser un accessoire floral	3,5
9	Réaliser un montage de plantes	3,4

Légende

1	Tâche très peu importante
2	Tâche peu importante
3	Tâche importante
4	Tâche très importante

4 Connaissances, habiletés et comportements socioaffectifs

L'accomplissement des tâches de la profession *Fleuriste* exige des connaissances, des habiletés et des comportements socioaffectifs. Ceux-ci ont fait l'objet d'une identification par les spécialistes de la profession présents à l'atelier. On a ensuite mis en relation ces connaissances, ces habiletés et ces comportements socioaffectifs avec les tâches et les opérations.

4.1 Connaissances

Les connaissances présentées ici touchent aux principales notions et aux principaux concepts relatifs aux sciences, aux arts ainsi qu'aux législations, technologies et techniques nécessaires dans l'exercice à l'exercice du travail de fleuriste.

La botanique et la caractérisation des végétaux (fleurs, verdure et plantes)

Ces connaissances portent, entre autres, sur la photosynthèse, les caractéristiques des fleurs et des plantes, leurs noms (nomenclatures française et latine), leur provenance, leur morphologie, leurs composantes, leur famille, leur durée de vie et leur entretien. Les personnes participantes ont mentionné des aspects tels que :

- la disponibilité des fleurs, de la verdure et des plantes selon les saisons;
- la mise à l'eau des fleurs coupées et de la verdure;
- la taille et la reproduction des plantes, les boutures et les plantes-mères;
- les soins particuliers à apporter aux plantes (plantes grasses, cactus, etc.);
- les maladies possibles, la présence d'insectes et les traitements;
- l'utilisation des plantes.

Ces connaissances permettent, entre autres, d'offrir un service professionnel à la clientèle ainsi que de bien informer et conseiller celle-ci. Elles s'appliquent à l'ensemble des tâches mentionnées par les spécialistes de la profession, à l'exception de la tâche 1 *Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique*.

Les principes de la composition artistique

Les fleuristes s'inspirent des tendances et des courants artistiques dans leur pratique quotidienne. Plus précisément, les personnes participantes ont mentionné :

- l'agencement des couleurs et les couleurs primaires et secondaires;
- les lignes, les textures et les formes;
- les mouvements et la fluidité;
- le respect des proportions;
- le respect des styles (asymétrique, symétrique, décoratif, fluide, parallèle, linéaire, mosaïque, animé en surface, structuré, zen, néodécoratif, ikebana ou Biedermeier);
- l'esthétique, l'équilibre et l'harmonie de l'agencement;
- les arrangements structuraux.

De l'avis des personnes participantes, ces connaissances s'appliquent à l'ensemble des tâches mentionnées dans l'analyse de profession, à l'exception des tâches 1 *Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique* et 3 *Effectuer l'approvisionnement*.

Le dessin

Les personnes participantes conviennent que des notions de base en dessin sont utiles afin de :

- dessiner une esquisse du montage;
- faire un croquis de la proposition.

Ces notions sont nécessaires lorsque les fleuristes offrent des services à la clientèle (tâche 4) et proposent des services sur mesure (tâche 5).

Les techniques, les outils et les produits

L'exercice de la profession exige une bonne connaissance des techniques d'utilisation des outils tels que les couteaux, les ciseaux et les sécateurs. Quant aux produits, les spécialistes de la profession ont mentionné les suivants :

- les produits de préservation à ajouter dans les seaux lors de la réception de la marchandise;
- les savons à utiliser pour nettoyer les contenants;
- les produits appropriés à la finition des montages (mousses végétales).

Ces connaissances s'appliquent à l'ensemble des tâches, à l'exception de celle qui concerne l'ouverture et la fermeture de la boutique (tâche 1).

L'informatique

Les fleuristes utilisent différents logiciels de bureautique et des moteurs de recherche sur Internet. Ces outils informatiques servent, entre autres, à publiciser la boutique sur les réseaux sociaux de même qu'à recevoir et à envoyer des commandes à d'autres boutiques par l'entremise des compagnies de transmission florale. Ils servent aussi à communiquer, à rédiger des notes, des cartes, des bons de livraison, des messages et des devis ainsi qu'à rechercher et à transmettre de l'information. Les spécialistes de la profession mentionnent également la possibilité de faire parvenir les factures par courriel à la clientèle. Enfin, les fleuristes peuvent se servir de caisses informatisées, de logiciels de facturation ainsi que d'un terminal pour les paiements par carte de débit et de crédit.

L'informatique fait partie du quotidien des fleuristes, qui l'utilisent dans toutes leurs tâches, à l'exception de l'aménagement et de l'entretien de la boutique (tâche 2).

La mathématique

Les fleuristes font appel à leurs connaissances en mathématique (ex. : les additions, les soustractions, la règle de trois et les pourcentages) pour, entre autres :

- convertir les mesures métriques en mesures impériales et vice versa;
- calculer le temps d'exécution;
- faire la caisse;
- calculer les taxes;
- procéder à la facturation et à l'inventaire;
- estimer le coût d'un bouquet, d'un montage floral, d'un montage de plantes, d'un service sur mesure, etc.

La gestion et la comptabilité

Les fleuristes doivent connaître des notions de base en administration et en comptabilité que ceux-ci appliquent à l'organisation de la journée (gestion des priorités) ainsi qu'à la gestion du temps, des approvisionnements et des stocks. Ces connaissances servent également à la préparation d'une soumission pour un événement.

La vente

Des notions générales en service à la clientèle (approche client), en merchandising et en techniques de vente sont nécessaires pour :

- distinguer les types de clientèles et améliorer l'accueil de celles-ci;
- informer, conseiller et rassurer la clientèle;
- proposer des services;
- effectuer la mise en place des produits;
- établir les prix;
- maximiser les ventes;
- offrir des services d'installation;
- promouvoir les services offerts;
- effectuer des ventes complémentaires.

La communication et les langues

La communication fait partie intégrante de l'exercice du travail. Elle sert au moment d'accueillir la clientèle, de vendre des services et des produits, etc. Le fait de bien s'exprimer facilite les communications. Les fleuristes renseignent la clientèle et fournissent des explications concernant les produits, les services offerts, etc. Une communication claire suppose une terminologie précise et propre au domaine de la fleuristerie.

La maîtrise du français (écrit et parlé) est requise. Le bilinguisme est un atout. Les spécialistes de la profession soulignent que le vouvoiement est une règle de politesse essentielle à l'égard de la clientèle.

La santé et la sécurité au travail

Les fleuristes connaissent les règles du SIMDUT. Ils doivent faire preuve de discipline afin de respecter les règles ergonomiques et les mesures de sécurité telles que le rangement sécuritaire des couteaux, le port de souliers fermés antidérapants, la pose de tapis de caoutchouc, l'utilisation d'un escabeau commercial et la bonne tenue des lieux de travail (plancher non glissant, dégagé, etc.). Une analyse détaillée des risques en matière de santé et de sécurité au travail, accompagnée de mesures préventives à appliquer, se trouve à l'annexe 4.

La culture générale et la géographie

Des membres du groupe présents à l'analyse de profession ont mentionné que les connaissances en culture générale et en géographie donnent une valeur ajoutée à l'exercice de la profession, entre autres au regard :

- de la clientèle;
- du territoire où les services sont offerts;
- de la provenance des fleurs et des plantes sur le marché.

4.2 Habiletés cognitives

Les habiletés cognitives présentées ci-dessous ont trait aux principales stratégies intellectuelles utilisées dans l'exercice de la profession :

- la prise de décision;
- le sens de la planification;
- le sens de l'organisation;
- le jugement;
- la résolution de problèmes;
- l'ingéniosité, qui permet de concrétiser une façon de faire ou de reproduire des idées créatives.

4.3 Habiletés motrices et kinesthésiques

Les principales habiletés motrices et kinesthésiques qui ont trait à l'exécution et au contrôle des gestes et mouvements de la profession sont :

- la dextérité;
- la coordination;
- la rapidité;
- l'efficacité;
- l'endurance physique.

4.4 Habiletés perceptives

Les habiletés perceptives sont des capacités sensorielles grâce auxquelles une personne saisit consciemment par les sens ce qui se passe dans son environnement. Celles qui ont été mentionnées par les spécialistes de la profession sont :

- la perception spatiale;
- l'identification et la perception des couleurs;
- la perception des odeurs.

4.5 Comportements socioaffectifs

Les comportements socioaffectifs sont une manière d'agir, de réagir et d'entrer en relation avec les autres. Ils traduisent des attitudes et sont liés à des valeurs personnelles ou professionnelles.

Ceux mentionnés par les personnes participantes à l'atelier sont :

- la passion;
- la capacité d'écoute;
- l'assurance et la confiance en soi;
- la sensibilité;
- la patience;
- l'initiative;
- la polyvalence;
- l'empathie;
- la débrouillardise;
- l'autonomie;

- l'intelligence émotionnelle;
- la vigilance;
- l'hygiène personnelle et le soin apporté à sa personne;
- l'apparence soignée;
- le respect de la clientèle;
- l'entraide
- la collaboration;
- l'honnêteté;
- la disponibilité;
- la fiabilité;
- la flexibilité;
- la loyauté;
- la ponctualité;
- l'entregent;
- la discrétion et la confidentialité;
- l'ouverture d'esprit;
- la patience;
- la communication;
- le leadership;
- l'intégrité;
- la minutie;
- la prudence;
- la prévention.

5 Niveaux d'exercice

L'analyse de profession Fleuriste a été effectuée sur la base du plein exercice. Ce chapitre vise à vérifier, à l'aide d'indicateurs, si la profession comporte d'autres niveaux d'exercice (seuil d'entrée et spécialisation, notamment).

Les niveaux d'exercice de la profession correspondent à des degrés de complexité dans l'exercice de cette profession. Ils rendent compte des besoins du marché du travail en matière d'employabilité ou de spécialité.

Les indicateurs de l'existence de niveaux d'exercice de la profession qui ont été utilisés pour obtenir l'information sur d'éventuels niveaux d'exercice sont : la réglementation, l'accomplissement d'une autre tâche, l'autonomie de la personne et les responsabilités confiées ainsi que la performance.

Les activités de travail habituellement attribuées à une personne qui commence dans la profession sont :

- l'ensemble des opérations de la tâche 2 *Aménager et entretenir la boutique*;
- la vérification des commandes et la réception de la marchandise, des opérations de la tâche 3 *Effectuer l'approvisionnement*;
- l'accueil de la clientèle, une opération de la tâche 4 *Servir la clientèle*.

Graduellement, avec supervision et sur la base de l'expérience acquise, les fleuristes atteignent un niveau plus élevé de compétence qui leur permet de réaliser l'ensemble des tâches décrites lors de l'atelier d'analyse de la profession.

Annexe 1 Liste de fleurs, de fleurs de remplissage et de verdure

La liste ci-dessous a été soumise aux personnes participantes à l'atelier. Celles-ci devaient y indiquer jusqu'à quel point les fleuristes utilisent, dans leur travail, les produits présentés. La signification de l'échelle d'évaluation était la suivante :

- + : souvent;
- +/- : à l'occasion;
- - : rarement.

FLEURS	+	+/-	-
A			
AGAPANTHE		X	
ALLIUM		X	
ALSTROEMERIA ÉQUATEUR	X		
ANÉMONE			X
ANTHURIUM		X	
B			
BOUQUET TROPICAL		X	
BOUQUET EMPERADOR		X	
BOUQUET GINGER ROUGE		X	
BOUQUET OISEAUX DU PARADIS		X	
BOUQUET TRIPOLI		X	
C			
CALLA	X		
CALLA BLANC	X		
CALLA 50 CM CHRYSTAL BLUSH		X	
CALLA 50 CM NOIR CANTOR 1		X	
CALLA 50 CM ORANGE CAPTAIN		X	
CHRYSANTHÈME 1 TÊTE	X		
CHRYS. ANASTASIA TEINTS ASS		X	
CHRYSANTHÈMES ANASTASIA	X		
CHRYSANTHÈMES ANASTASIA VERT	X		
CHRYSANTHÈMES ZEMBLA LIME		X	
CHRYSANTHÈME BRANCHU		X	
CHRYS. HOLL NOVELTY ASS	X		
CHRYS. HOLL REAGAN ASS	X		
CHRYS. IMPORTÉ ASS		X	
CHRYS. CUSHION BLANC MEGARA		X	
POMPONS PLATS BLANC	X		
SANTINI HOLLANDE YOKO ONO	X		
COTON			X
COTON (TIGE DE)			X
D			
DELPHINIUM	X		
DELPHINIUM HYBRID 110 CM BLANC		X	
DELPHINIUM HYBRID 90 CM BLANC		X	
DELPHINIUM HYBRID 90 CM BLEU FONCÉ		X	
DELPHINIUM LARKSPUR	X		
DELPHINIUM SEA WALTZ	X		
G			
GERBERA	X		
GERBERA LOCAL ASSORTI 4 COULEURS	X		
GERBERA LOCAL COUL. ASS	X		

FLEURS	+	+/-	-
GERPOMS LOCAL			X
GERMINI (MINI-GERBERA)		X	
MINI-GERBERA LOCAL ASS		X	
GINGER		X	
GINGER EXTRA ROUGE		X	
GIROFLÉE	X		
GIROFLÉE ASS	X		
GIROFLÉE SPRAY ASS	X		
H			
HELICONIA		X	
HELICONIA MEDIUM VOLCANO		X	
HYDRANGÉE	X		
HYDRANGÉE BLANC	X		
HYDRANGÉE BLANC PREMIUM		X	
HYDRANGÉE BLEU		X	
HYDRANGÉE MINI VERT ASS	X		
HYDRANGÉE MINI VERT MOHITOS	X		
I			
IRIS		X	
IRIS LOCAL MAUVE		X	
J			
JACINTHE		X	
JACINTHE ASS		X	
JONQUILLE		X	
JONQUILLE DUTCH MASTER		X	
L			
LEUCADENDRON		X	
LEUCADENDRON SAFARI SUNSET SPRAY		X	
LIATRIS		X	
LIATRIS MAUVE		X	
LISIANTHUS (EUSTOMA)	X		
LISIANTHUS ASSORTIS ISRAËL	X		
LISIANTHUS LOCAL ASS	X		
LYS ASIATIQUE		X	
LYS ASIATIQUE 4 FL BLANC DE HOLLANDE		X	
LYS ASIATIQUE 4 FL JAUNE DE HOLLANDE		X	
LYS ASIATIQUE 4 FL ORANGE DE HOLLANDE		X	
LYS L.A.		X	
LYS L.A. ROUGE ORIGINAL LOVE		X	
LYS LONGIFLORUM			X
LYS LONGIFLORUM BLANC 1 FLEUR			X
LYS ORIENTAL ASS	X		

FLEURS	+	+/-	-
LYS OR. JAUNE SOLANGE 2 FL	X		
LYS OR. ROSE ROBINA 2 FL	X		
LYS OR. ROSE SORBONNE 3 FL	X		
LYS ORIENTAL BLANC	X		
LYS OR. BLANC CRYSTAL BLANCA 5 FL	X		
LYS OR. BLANC SIGNUM 2 FL	X		
M			
MUFLIER	X		
MUFLIER LARGE	X		
O			
ŒILLET / MINI-ŒILLETS		X	
MINI-ŒILLETS ASS			X
ŒILLETS FANCY ASSORTIS	X		
OISEAUX DU PARADIS (STRELITZIA)	X		
OISEAUX DU PARADIS LARGE	X		
ORCHIDÉE ARACHNIS		X	
ORCHIDÉE ARACHNIS RENANSTYLIS AZIMAH		X	
ORCHIDÉE ARACHNIS ROUGE 'LONG'		X	
ORCHIDÉE CYMBIDIUM	X		
TIGE DE CYMBIDIUMS 12/15 FL ASS	X		
ORCHIDÉE DENDROBIUM	X		
ORCHIDÉE DENDROBIUM 'DEANG'		X	
ORCHIDÉE DENDROBIUM BIG WHITE RED		X	
ORCHIDÉE DENDROBIUM BLANC	X		
ORCHIDÉE DENDROBIUM CEASAR BOM		X	
ORCHIDÉE DENDROBIUM JUREE PEACH LL		X	
ORCHIDÉE DENDROBIUM LAI SIRIN MAUVE BARIOLÉ		X	
ORCHIDÉE DENDROBIUM NEW SABEEN LL		X	
ORCHIDÉE DENDROBIUM TEINT BLEU		X	
ORCHIDÉE MOKARA	X		
ORCHIDÉE MOKARA ROUGE		X	
ORCHIDÉE ONCIDIUM		X	
ORCHIDÉE ONCIDIUM GOLDSTAR LL		X	
ORNITHOGALUM	X		
T			
TOURNESOL	X		
TULIPE	X		
TULIPE ADREM ORANGE	X		
TULIPE DE HOLLANDE ASSORTIE		X	
TULIPE HOLL. PERROQUET SUPER PARROT		X	
TULIPE HOLLANDE ASS		X	

ROSES	+	+/-	-
ROSE COULEUR 50 CM	X		
ROSE COULEUR 60 CM	X		
ROSE ROUGE 50 CM	X		
ROSE ROUGE 60 CM	X		
ROSE ROUGE 70 CM	X		
ROSE TEINTÉE RAINBOW HOLLANDE		X	

ROSES	+	+/-	-
ROSE TEINTÉE BLEU HOLLANDE		X	
ROSETTE BRANCHUE	X		
SPRAY ROSE 50 CM	X		
SPRAY ROSE 60 CM	X		
SPRAY ROSE 70 CM	X		

FLEURS DE REMPLISSAGE	+	+/-	-
A			
ASTER – SOLIDAGO	X		
B			
BRUYÈRE – THRYPTOMENE	X		
E			
ERYNGIUM	X		
ERYNGIUM BLUE DYNAMITE	X		
F			
FORSYTHIA	X		
FORSYTHIA 90 CM	X		
G			
GYP EXCELLENCE 250 GR	X		
GYP MILLIONSTAR SELECT		X	
GYP MIRABELLA BOUQUET		X	
H			
HYPERICUM		X	
HYPERICUM SPRAY	X		
HYPERICUM 70 CM ASS		X	
L			
LIMONIUM		X	
LIMONIUM MISTY BLUE		X	
S			
STATICE ASS		X	
T			
TRACHELIUM		X	
TRACHELIUM BLANC		X	
TRACHELIUM MAUVE		X	
TRACHELIUM VERT		X	

VERDURE	+	+/-	-
A			
ACCORDÉON	X		
ACCORDÉON (90-100 CM)	X		
ASPERGE		X	
ASPARAGUS PLUMOSUS		X	
ASPARAGUS SPRENGERI EXTRA		X	
ASPIDISTRA	X		
ASPIDISTRA	X		
ASPIDISTRA MILKY WAY	X		
ASPIDISTRA VARIÉ		X	
B			
BAMBOU	X		
BAMBOU CHANCEUX 50 CM	X		
BAMBOU SPIRALE 90 CM AVEC FEUILLES	X		
BEAR GRASS (XEROPHYLLUM)		X	
BRANCHES	X		
BRANCHE DE BOULEAU NATUREL	X		
BRANCHE DE CERISIER	X		
DOGWOOD MEDIUM	X		

VERDURE	+	+/-	-
C			
CALATHEA		X	
CALATHEA WHITE STAR (FEUILLES DE)	X		
CORDYLINE		X	
CORDYLINE TIE LEAF		X	
CORDYLINE (TÊTE DE)		X	
CURLY WILLOW (SALIX)	X		
CURLY WILLOW MEDIUM	X		
CURLY WILLOW 7'		X	
CURLY WILLOW TIPS	X		
E			
EMERALD		X	
EMERALD COURT (ECONO)		X	
EMERALD TEE PEE LONG		X	
EUCALYPTUS	X		
EUCALYPTUS SEEDDED	X		
EUCALYPTUS POPULUS SILVER DOLLARD	X		
F			
ARALIA MÉDIUM	X		
ARECA PALM EXTRA 120 CM+		X	
FEUILLE DE STRELITZIA			X
FEUILLE DE XANADU		X	
MONSTERA EXTRA LARGE		X	
MONSTERA MÉDIUM	X		
MONSTERA PETIT		X	
PENDANUS VARIÉ	X		
PHOENIX ROEBELLINI PALM	X		
G			
GRASS (FLEXI)	X		
GALAX		X	
GALAX (FEUILLE DE)		X	
H			
HONEY BRACELET		X	
HORSETAIL - PRÉLE		X	
HORSETAIL		X	
L			
LEATHER	X		
LEATHER ADAIR		X	
LEATHER FERN	X		
LEATHER FERN HAGSTROM		X	
LEATHER SLEEVED		X	
LIERRE			X
LIERRE PANACHE			X
LIERRE VERT			X
LILY GRASS	X		
LILY GRASS PANACHE		X	
LILY GRASS VERT	X		
M			
MOLLUCELLA	X		
MOUSSE	X		
MOUSSE DE ROCHE FLORIDE	X		
MOUSSE ESPAGNOLE FRAÎCHE	X		
MYRTLE LONG		X	
P			
PALMETTO		X	
PITTIOSPORUM		X	
PITTOSPORUM PANACHE		X	
PITTOSPORUM SILVER QUEEN		X	
PITTOSPORUM VERT		X	
PODOCARPUS		X	
PUSSY WILLOW		X	
PUSSY WILLOW MEDIUM		X	

VERDURE	+	+/-	-
R			
RUSCUS		X	
RUSCUS ISRAËL 60 CM	X		
RUSCUS ITALIEN	X		
RUSCUS ITALIEN LONG		X	
S			
SALAL	X		
SONG OF INDIA / JAMAICA	X		
SONG OF INDIA DRACAENA PLEOMELE	X		
STEEL GRASS	X		
T			
THLASPI GREEN BELL	X		
TIKI TREE FERN		X	

Annexe 2 Liste de plantes et de produits divers

La liste ci-dessous a été soumise aux personnes participantes à l'atelier. Ceux-ci devaient y indiquer jusqu'à quel point les fleuristes utilisent, dans leur travail, les produits présentés. La signification de l'échelle d'évaluation était la suivante :

- + : souvent;
- +/- : à l'occasion;
- - : rarement.

PLANTES TROPICALES	+	+/-	-
A			
AGLAONEMA HYBRIDE 10"		X	
AGLAONEMA HYBRIDE 6"		X	
AGLAONEMA HYBRIDE 8"		X	
AGLAONEMA ROSE ET COLLECTION 6"		X	
AGLAONEMA ROSE ET COLLECTION 8"		X	
ANTHURIUM HOOKERI 10"		X	
ARALIA BALFOURIANA 14"		X	
ARALIA MING 6"		X	
ARAUCARIA 6"		X	
B			
BEAUCARNEA SOUCHE STUMP 6"		X	
BEAUCARNEA STUMP 14"		X	
BEAUCARNEA SOUCHE STUMP 10"	X		
C			
CHLOROPHYTUM MANDARIN 6"		X	
CROTON 10"		X	
CROTON 6"		X	
CROTON 8"		X	
D			
DIEFFENBACHIA ASS 6"		X	
DIEFFENBACHIA ASS 8"		X	
DRACAENA ARBOREA 14"	X		
DRACAENA JANET CRAIG 10"	X		
DRACAENA JANET CRAIG ASS 6"	X		
DRACAENA JANET CRAIG ASS 8"	X		
DRACAENA MARGINATA 4-5 PPP 10"		X	
DRACAENA MARG. TRESSÉ 10"			X
DRACAENA MARGINATA EXOTIQUE EXOTIC 8"		X	
DRACAENA MASSANGEANA 3'2'1' 10"	X		
F			
FICUS BENJAMINA 6"		X	
FICUS LYRATA 10"		X	
FITTONIA 6" ROUGE RED		X	
FOUGÈRE ASSORTIE 6" TABLE		X	
FICUS BENJAMINA 14"		X	
H			
HOYA 6" CARNOSA	X		
L			
LIERRE 4"	X		

PLANTES TROPICALES	+	+/-	-
M			
MONEY TREE 4" STUMP	X		
MONEY TREE 8"		X	
P			
PALMIER BAMBOU 10"			X
PALMIER NEANTHE BELLA PALM 6"		X	
PALMIER RHAPHIS 10"			X
PHILODENDRON BRASIL 6"		X	
PHILODENDRON IMPÉRIAL 6"		X	
PHILODENDRON SELLOUM 10"	X		
PLANTES TROPICALES 2,5"	X		
PLANTES TROPICALES ASS TROPICAL PLANTS 4"	X		
PODOCARPUS 10"			X
POTHOS 6" NEON	X		
POTHOS 6"	X		
POTHOS POLE 6"	X		
S			
SANSEVIÈRE 14"			X
SANSEVIERIA CYLINDRICA 3" TRESSE	X		
SANSEVIERIA CYLINDRICA 6"	X		
SCHEFFLERA 8" TRESSE	X		
SCHEFFLERA AMATE 14"	X		
SCHEFFLERA ARBORICOLA 10"	X		
SCHEFFLERA ARBORICOLA 6" TRESSE	X		
SCHEFFLERA ARBORICOLA 8"	X		
SCHEFFLERA CAPELLA 10" TRESSÉ	X		
SPATHIPHYLLUM SENSATION 10"	X		
STRELITZIA NICOLAI 10"			X
SYNGONIUM 6"	X		
SYNGONIUM 6" POLE	X		
Y			
YUCCA CANE 3'2'1' 10"	X		
Z			
ZAMIOCULCAS 10"	X		
ZAMIOCULCAS 6"	X		
ZAMIOCULCAS 8"	X		

PLANTES FLEURIES	+	+/-	-
A			
AECHMEA FASCIATA 6"	X		
ANTHURIUM 4"	X		
ANTHURIUM 5"	X		
ANTHURIUM 6"	X		
ANTHURIUM 8"	X		
ARDISIA 6"			X
B			
BRUYERE HEATHER 4" (ERICA)			X
C			
CALANDIVA 6"	X		
CHRYSANTHEME CHRYSANTHEMUM 6"		X	
CLIVIA 6"		X	
CYCLAMEN 4,5"		X	
CYCLAMEN 6"		X	
CYCLAMEN 8"		X	
J			
JASMIN 6" TREILLIS			X
K			
KALANCHOE 6"	X		
P			
PHALAENOPSIS MINI CERAMIQUE 3"	X		
PHALAENOPSIS 4" GRES	X		
PHALAENOPSIS 5" 2 TIGES GRÈS	X		
PHALAENOPSIS 5" 2 TIGES STEMS BLANC WHITE GRÈS CLAY	X		
S			
SPATHIPHYLLUM 4"	X		
SPATHIPHYLLUM 6"	X		
SPATHIPHYLLUM 8"	X		
V			
VIOLETTE AFRICAINE AFRICAINE VIOLET 4"	X		

TILLANDSIA, BONSAÏ ET DIVERS	+	+/-	-
BAMBOO 3" TRESSE CERAMIQUE		X	
BONSAÏ 12"			X
BONSAÏ 4" CERAMIQUE MARBRE			X
BONSAÏ 7"			X
T			
TERRARIUM 5" POT MASON			X

PANIER Suspendus	+	+/-	-
E			
EUPHORBIA TIRUCALI 10" PS		X	
F			
FICUS BENJAMINA 8" Suspendu			X
FOUGÈRE 10" PS		X	
H			
HOYA CARNOSEA 8" PS		X	
HYPOCERTA 6" P. Suspendu			X
HYPOCERTA 8" PS			X
L			
LIPSTICK ASS 8" Suspendu		X	
M			
MARANTHA 8" PS		X	

PANIER Suspendus	+	+/-	-
P			
PHILODENDRON CORDATUM 8" PS		X	
PHILO. CORDATUM 10" P. Suspendu		X	
PHILODENDRON BRAZIL 10" Suspendu		X	
PLANTE ASS 10" PS		X	
POTHOS NÉON 8" Suspendu		X	
POTHOS 8" PS		X	

CACTUS ET SUCCULENTES	+	+/-	-
A			
ALOE / DE COLLECTION / ALOE 2,5"	X		
ALOE HEDGEHOG 4"	X		
ALOE VERA 6"	X		
C			
CACTUS ASS 8"			X
CRASSULA 6"	X		
E			
EUPHORBE TIRUCALLI 10" OU 8"			X
G			
GASTERIA 4"		X	
L			
LITHOPS 1,5"			X
S			
SUCCULENTES 4"	X		
SUCCULENTES 8" Suspendu		X	
SUCCULENTES 4" PS	X		

ENGRAIS ET TERREAU	+	+/-	-
E			
ENGRAIS 20-20-20 FAFARD 500 GR		X	
ENGRAIS 20-8-20 FAFARD 500 GR		X	
ENGRAIS ORCHIDÉE 19-31-17, 283GR 12 CS		X	
ENGRAIS POUR ORCHIDÉES 25-10-10		X	
ENGRAIS POUR PLANTES INTÉRIEURES 15-15-18		X	
ENSEMBLE TERRARIUM FAFARD CRASSULA 6"		X	
L			
LUSTRANT À FEUILLE 250 ML	X		
LUSTRANT À FEUILLE 600 ML	X		
M			
MÉLANGE POUR EMPOTAGE PRO-MIX 5 L POTTING MIX	X		
MÉLANGE POUR EMPOTAGE PRO-MIX 9 L	X		
P			
PERLITE PRO-MIX 9 L 36 CS 1,5"		X	
PRO-MIX MÉLANGE POUR CACTUS 5 L		X	
S			
SAFER'S SAVON INSECTICIDE 550 ML			X
T			
TERRE NOIRE QUALI GROW 50 L			X
TERREAU ORCHIDÉE 9 L	X		
TERREAU PLANTES D'INTÉRIEUR 10 L	X		
TERREAU PLANTES INTÉRIEURES FAFARD 25 L	X		
TROUNCE 550 ML			X

Annexe 3 Suggestions relatives à la formation

Les spécialistes de la profession ont formulé des suggestions concernant le futur programme d'études professionnelles. Les voici :

- Trouver des moyens pour que le profil des candidates et des candidats au programme d'études professionnelles en fleuristerie corresponde mieux aux attitudes et aux habiletés nécessaires à l'exercice de la profession, ce qui favoriserait l'excellence chez les élèves et la relève.
- Vérifier la possibilité d'évaluer les capacités des candidates et des candidats par des tests d'orientation et d'aptitudes pour s'assurer que leur profil correspond à celui des fleuristes.
- Axer davantage la formation sur le savoir-être en fleuristerie (les attitudes telles que la créativité, le jugement et l'approche client). Le savoir-faire évolue et s'acquiert avec l'expérience en boutique.
- Augmenter les heures consacrées à l'apprentissage pour que les élèves améliorent leur vitesse d'exécution et répondent mieux aux exigences de la profession.
- Axer la formation sur des aspects concrets, notamment en proposant plus de notions et d'apprentissages concernant le budget, les techniques d'art floral, le choix des fleurs, l'emballage, etc.
- Approfondir la formation portant sur :
 - Augmenter la durée du programme d'études pour s'assurer que les finissantes et les finissants maîtrisent l'ensemble des compétences requises au seuil d'entrée sur le marché du travail¹¹.
 - Diminuer le nombre de reprises d'examen.
 - Évaluer plus sévèrement les étudiantes et les étudiants, ce qui permettrait de s'assurer qu'ils maîtrisent les compétences requises. Cela ferait aussi en sorte que le domaine de la fleuristerie serait plus reconnu et valorisé.
 - Accroître la visibilité de la profession et promouvoir la fleuristerie et la façon d'accéder à la formation dans ce domaine. Une participante ajoute : « Le programme de formation n'est pas un passe-temps. »

Les stages

- Augmenter les heures de stage, ce qui permettrait aux stagiaires d'acquérir une meilleure expérience de travail en vivant un « *challenge* de tous les jours ».
- Favoriser l'implication des employeurs auprès des stagiaires (accompagnement).
- Favoriser, chez les entreprises qui reçoivent des stagiaires, un plus grand investissement en temps et une meilleure répartition des tâches confiées aux stagiaires.
- Étudier la possibilité d'offrir le programme d'études selon une formule d'alternance travail-études.
- Vérifier la possibilité d'effectuer des stages d'été rémunérés.
- Miser essentiellement sur les stages en entreprise qui reflètent la réalité du travail (ex. : stages avec un engagement mutuel et une entente écrite concernant les tâches qui seront réalisées par les stagiaires). Il faut bien encadrer les stagiaires.
- Revoir le ratio heures d'école-heures en boutique, y compris les fins de semaine.

Dans un autre ordre d'idée, une participante suggère la création d'une spécialisation en fleuristerie avec, entre autres, un volet portant sur :

- la gestion d'entreprise;
- la publicité;
- le design.

¹¹ Les spécialistes de la profession sont d'accord sur le fait qu'avec l'expérience, les fleuristes développent la rapidité d'exécution et la confiance en soi.

Annexe 4 Risques pour la santé et la sécurité au travail (SST)

Élaboré par : Daniel Lemieux, inspecteur
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

Le tableau 1 propose des moyens de prévention pour chacun des risques associés à la profession *Fleuriste*. Le contenu de ce tableau n'est pas exhaustif et il appartient à l'employeur de prendre les mesures de sécurité et de prévention nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique des travailleuses et des travailleurs selon la Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST) (RLRQ, chap. S-2.1). Pour ce faire, il doit utiliser les méthodes et les techniques visant à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité des travailleuses et des travailleurs. Les règlements découlant de la LSST et les autres normes spécifiques du milieu de travail doivent être consultés et servir de référence en matière de santé et de sécurité du travail. Les sources de risques, les effets sur la santé et la sécurité ainsi que les moyens de prévention ne se limitent pas à la présente liste.

Tableau 1 Risques liés à la santé et la sécurité du travail de la profession *Fleuriste*

Catégories de risques

- 1 Risques chimiques
- 2 Risques physiques
- 3 Risques biologiques
- 4 Risques ergonomiques
- 5 Risques psychosociaux
- 6 Risques liés à la sécurité

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
1	Risques chimiques		
	Engrais, désinfectants, peinture, etc. <u>Formes</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Solide, liquide ou en aérosol <u>Exposition</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Inhalation, contact, absorption cutanée ou ingestion 	<ul style="list-style-type: none"> • Brûlures chimiques • Irritation des voies respiratoires, de la peau ou des yeux 	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement des produits par d'autres aussi efficaces, mais moins irritants en quantité égale • Formation sur l'utilisation sécuritaire des produits dangereux et accessibilité des étiquettes et des fiches de données de sécurité ou des fiches signalétiques requises selon le SIMDUT • Entreposage approprié des produits • Méthodes de travail qui limitent l'exposition aux produits dangereux (ex. : méthodes générant moins d'aérosols, de vapeurs ou de fumées)

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
			<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de travail qui limitent l'exposition aux produits dangereux (ex. : méthodes générant moins d'aérosols, de vapeurs ou de fumées) • Équipement et contenants en bon état pour éviter les fuites, les déversements et les émissions • Entretien des lieux pour éviter l'accumulation de contaminants sur les surfaces de travail • Ventilation adéquate • Port de l'équipement de protection individuelle (EPI)
2 Risques physiques			
2.1 Risques électriques			
	Aucun risque significatif		
2.2 Risques thermiques			
	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiance de travail froide 	<ul style="list-style-type: none"> • Dextérité affectée 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du temps d'exposition • Organisation du travail • Tenue vestimentaire appropriée
2.3 Bruits			
	Aucun risque significatif		
2.4 Vibrations			
	Aucun risque significatif		
2.5 Autres risques physiques (magnétisme, rayonnement, etc.)			
	Aucun risque significatif		
3 Risques biologiques			
	Poussières végétales	Troubles cutanés ou respiratoires	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien et nettoyage des lieux • Entreposage approprié des produits

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
			<ul style="list-style-type: none"> • Port de l'équipement de protection (ex. : gants)
4 Risques ergonomiques			
	<ul style="list-style-type: none"> • Posture contraignante, inconfortable ou statique • Manutentions fréquentes • Répétitions • Efforts excessifs • Accès difficile à l'espace de travail • Soulèvement, dépôt et transport de charges avec contrainte de préhension • Augmentation de la tension musculaire causée par le travail sous pression • Longues périodes de travail 	<p>Troubles musculo-squelettiques (TMS), soit une atteinte des muscles, des os, des tendons, des ligaments, des articulations, des nerfs, des vaisseaux sanguins et d'autres tissus mous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • syndrome du canal carpien • tendinite ou ténosynovite • syndrome de la tension cervicale • entorses lombaires ou hernies discales • maladie de Raynaud • douleurs chroniques 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'équipement d'aide à la manutention adapté à la tâche (ex. : chariot) • Aménagement de l'aire de travail pour éviter les postures contraignantes • Signalisation pour accroître la vigilance des travailleuses et des travailleurs, par exemple des panneaux expliquant la bonne façon de soulever une charge • Équipement en bon état • Formation sur les techniques de manutention • Analyse ergonomique des postes de travail et mise en application des recommandations • Programme d'activités physiques au travail : étirements, variation des postures et pauses santé • Programme d'achat d'équipement ergonomique • Port de chaussures confortables, antidérapantes et adaptées à la profession
5 Risques psychosociaux			
	<ul style="list-style-type: none"> • Surcharge de travail lorsque plusieurs productions sont à réaliser au même moment • Rythme de travail élevé dû au délai de livraison lorsqu'il y a plusieurs événements à couvrir • Demande psychologique élevée due à la pression liée à la réalisation de la production • Approvisionnement en produits de qualité et en quantité suffisante 	<p>Troubles psychologiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • anxiété • stress chronique • insomnie • problèmes de concentration • épuisement professionnel • faible estime de soi 	<ul style="list-style-type: none"> • Définition des rôles et des responsabilités de chacun • Planification et organisation du travail • Analyse des postes et des tâches • Procédures de travail sécuritaires • Formation des travailleuses et des travailleurs • Rencontres individuelles et d'équipe

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvais entretien de l'équipement et des lieux rendant le travail plus difficile • Perturbations et interruptions fréquentes, car les travailleuses et les travailleurs doivent répondre aux appels des clients • Horaire de travail irrégulier • Périodes de repos insuffisantes lorsqu'il y a plusieurs événements à couvrir • Environnements physique et social malsains • Faible autonomie décisionnelle • Manque de soutien de la part des collègues et de la direction • Manque de respect, de valorisation et de reconnaissance 	<p>Troubles physiques divers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • troubles digestifs • cutanés • articulaires • musculaires • vasculaires • métaboliques • fatigue extrême <p>Troubles comportementaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • agressivité • abus d'alcool ou de drogue • troubles alimentaires • problèmes de relations interpersonnelles • isolement 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation du personnel • Planification de l'accueil ou du retour au travail des travailleuses et des travailleurs • Politique contre le harcèlement et la violence au travail • Gestion des conflits
6	Risques liés à la sécurité		
	6.1 et 6.2 Risques liés aux phénomènes mécaniques (pièces ou outils en mouvement)		
	<p>Sur des outils ou de l'équipement, possibilité d'entrer en contact avec des zones présentant des risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de coupure ou de sectionnement • d'écrasement • de perforation ou de piqûre 	<ul style="list-style-type: none"> • Fracture • Coupure ou lacération • Perforation ou piqûre • Égratignure, ecchymose, contusion ou plaie ouverte 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'un protecteur ou d'un dispositif de protection entre la zone dangereuse et la travailleuse ou le travailleur • Procédures de travail sécuritaire • Utilisation d'outils de maintien à distance • Formation et information sur l'utilisation sécuritaire des outils • EPI (port de gants, de lunettes de protection et de chaussures de sécurité en fonction de la tâche de travail)

N°	Sources de risques	Effets sur la santé et sécurité	Moyens de prévention
	6.3 Risques de chutes (travailleuses, travailleurs et objets)		
	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en hauteur • Travail à proximité du vide (structure, ouverture dans le plancher ou mezzanine) • Travail sur une voie de circulation, un sol ou un plancher glissant, inégal ou encombré • Exposition à une chute d'objets 	<ul style="list-style-type: none"> • Fracture • Fracture multiple • Traumatisme crânien • Lombalgie • Entorse • Paralysie • Décès 	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution du travail à partir du sol ou d'une autre surface où il n'y a aucun risque de chute • Réalisation de la tâche à l'aide d'un appareil de levage • Échelles ou escabeaux en bonne condition • Procédure qui stipule les méthodes de travail sécuritaire préconisées • Entretien périodique et nettoyage des lieux • Choix du type d'équipement en fonction du besoin, du travail à accomplir et de l'environnement • Formation sur la prévention des chutes en hauteur • Port du casque et de souliers de sécurité ainsi que du harnais de sécurité relié à un système d'ancrage par une liaison antichute
	6.4 Risques liés aux espaces clos		
	Aucun risque significatif		
	6.5 Risques d'incendie ou d'explosion		
	Aucun risque significatif		
	6.6 Violence au travail		
	<ul style="list-style-type: none"> • Intimidation : violence au travail entre collègues ou dans les relations avec la clientèle ou les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Troubles physiques • Troubles psychologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique contre le harcèlement et la violence au travail • Formation des travailleuses et des travailleurs à la politique contre le harcèlement et la violence au travail

Le tableau 2 propose une association des sources de risques aux tâches et aux opérations effectuées par les fleuristes. Les niveaux de risque sont notés en fonction de l'importance (fréquence, durée et intensité) la plus élevée probable selon les sous-opérations présentées dans l'analyse de profession.

L'importance des sources de risques peut varier d'une entreprise à l'autre selon, par exemple, les outils et l'équipement, l'entretien préventif, la formation et la supervision des travailleuses et des travailleurs, les méthodes de travail et la gestion interne de la santé et de la sécurité du travail.

Tableau 2 Importance des sources de risques reliés aux tâches et opérations de la profession *Fleuriste*

N°	Tâche et opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
1	Effectuer l'ouverture et la fermeture de la boutique						
1.1	Ouvrir la journée	o	o	o	o	o	o
1.2	Organiser la journée	o	o	o	o	+	o
1.3	Gérer les priorités	o	o	o	o	+	o
1.4	Fermer la journée	o	+	o	+	o	o

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Tâche et opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
2	Aménager et entretenir la boutique						
2.1	Mettre en valeur les vitrines	+	o	+	+	o	+
2.2	Disposer les bouquets, les montages et les accessoires floraux	o	+	o	+	+	o
2.3	Laver les vases	+	o	o	+	o	+
2.4	Gérer les déchets	o	o	++	++	o	o
2.5	Effectuer l'entretien de la boutique	+	o	+	+	+	+
2.6	Nettoyer la chambre froide	+	+	++	+	o	+
2.7	Effectuer l'entretien des outils	+	o	o	+	+	++
2.8	Nettoyer l'espace de travail	+	o	++	+	o	+
2.9	Effectuer la rotation des produits périssables	o	+	+	+	+	o
2.10	Remplir des tubes d'eau	o	o	o	+	o	o
2.11	Entretenir et arroser les plantes	+	+	+	+	o	+

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Tâche et opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
3	Effectuer l'approvisionnement						
3.1	Vérifier les commandes	o	o	o	o	+	o
3.2	Gérer les stocks	o	o	o	o	++	o
3.3	Gérer les messages des fournisseurs	o	o	o	o	o	o
3.4	Acheter la marchandise	o	o	o	o	+	o
3.5	Recevoir la marchandise	o	+	o	++	++	o
3.6	Rencontrer la représentante ou le représentant des fournisseurs	o	o	o	o	+	o

N°	Tâche et opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
4	Servir la clientèle						
4.1	Accueillir la clientèle	o	o	o	o	o	o
4.2	Prendre la commande	o	o	o	o	+	o
4.3	Effectuer la facturation	o	o	o	o	+	o
4.4	Gérer la livraison	o	o	o	++	+	o
4.5	Effectuer le service après-vente	o	o	o	o	+	o

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
5	Offrir un service sur mesure						
5.1	Planifier un service pour un projet de mariage	o	o	o	o	+	o
5.2	Planifier un service pour un projet funéraire	o	o	o	o	+	o
5.3	Planifier un service pour un événement d'affaires	o	o	o	o	+	o
5.4	Planifier un service pour d'autres occasions spéciales	o	o	o	o	+	o
5.5	Planifier un service pour un projet de fleurs artificielles et de décor	o	o	o	o	+	o
5.6	Effectuer la mise en place d'un projet	+	+	+	++	+	++

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
6	Réaliser un bouquet						
6.1	Prendre connaissance de la commande	o	o	o	o	o	o
6.2	Définir le style	o	o	o	o	+	o
6.3	Choisir les couleurs	o	o	o	o	+	o
6.4	Choisir les fleurs et la verdure	o	o	o	+	+	o
6.5	Choisir le vase, s'il y a lieu	o	o	o	+	+	o
6.6	Calculer le coût du bouquet	o	o	o	o	o	o
6.7	Confectionner le bouquet	+	+	+	++	+	+
6.8	Emballer le bouquet, s'il y a lieu	+	o	+	+	+	+
6.9	Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	o	o	o	o	+	o

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
7	Réaliser un montage floral						
7.1	Prendre connaissance de la commande	o	o	o	o	o	o
7.2	Définir le style	o	o	o	o	+	o
7.3	Choisir le contenant	o	o	o	+	+	o
7.4	Choisir les couleurs	o	o	o	o	+	o
7.5	Choisir les fleurs et la verdure	o	o	+	+	+	o
7.6	Calculer le coût du montage	o	o	o	o	o	o
7.7	Confectionner le montage	+	+	+	++	+	+
7.8	Emballer le montage, s'il y a lieu	+	o	+	+	+	+
7.9	Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	o	o	o	o	+	o

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
8	Réaliser un accessoire floral						
8.1	Prendre connaissance de la commande	o	o	o	o	o	o
8.2	Définir le style	o	o	o	o	+	o
8.3	Choisir les couleurs	o	o	o	o	+	o
8.4	Choisir les fleurs et la verdure	o	o	o	+	+	o
8.5	Préparer le matériel et les fleurs	+	+	+	+	+	+
8.6	Calculer le coût de l'accessoire	o	o	o	o	o	o
8.7	Confectionner l'accessoire	+	+	+	++	+	+
8.8	Emballer l'accessoire, s'il y a lieu	+	o	+	+	+	+
8.9	Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	o	o	o	o	o	o

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

N°	Opérations	Importance des sources de risques					
		1	2	3	4	5	6
9	Réaliser un montage de plantes						
9.1	Prendre connaissance de la commande	o	o	o	o	o	o
9.2	Exécuter le style	o	o	o	o	+	o
9.3	Choisir le contenant	o	o	o	o	+	o
9.4	Choisir les plantes	o	o	o	o	+	o
9.5	Préparer le matériel	+	+	+	+	+	+
9.6	Confectionner le montage	+	+	+	++	+	+
9.7	Calculer le coût du montage	o	o	o	o	o	o
9.8	Emballer le montage, s'il y a lieu	+	o	+	+	+	+
9.9	Rédiger le texte de la carte et, s'il y a lieu, remplir le bon de livraison	o	o	o	o	+	o

Légende

o	Le risque est nul
+	Le risque est faible
++	Le risque est modéré
+++	Le risque est élevé

