

# 04

## ARTS

### **DÉCORATRICE/ DÉCORATEUR ET ÉTALAGISTE**

---

*RAPPORT D'ANALYSE  
DE SITUATION  
DE TRAVAIL*

**DOCUMENT DE TRAVAIL**

# **ARTS**

## **DÉCORATRICE/ DÉCORATEUR ET ÉTALAGISTE**

---

*RAPPORT D'ANALYSE  
DE SITUATION  
DE TRAVAIL*

**Direction générale des programmes  
et du développement**

## ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des décoratrices/décorateurs et des étalagistes a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

Jean Gervais  
Responsable du secteur Arts  
Direction générale des programmes et du développement  
Ministère de l'Éducation du Québec

Élisabeth Szöts  
Consultante en formation et conseillère en élaboration de programmes  
Secrétaire de l'atelier

Alain Fournier  
Enseignant  
Commission scolaire des Découvreurs

Michel Caouette  
Consultant en formation et conseiller en élaboration de programmes  
Animateur de l'atelier et auteur du rapport

Révision linguistique  
Sous la responsabilité des  
Services linguistiques du Ministère

Éditique  
Nom à venir  
Direction générale des programmes et du développement



## REMERCIEMENTS

Le ministère de l'Éducation désire remercier de nombreuses personnes pour leur apport inestimable à la réalisation de l'analyse de la situation de travail des décoratrices/décorateurs et des étalagistes. Un témoignage de reconnaissance est adressé aux spécialistes des métiers qui ont participé pendant deux jours aux travaux de l'atelier d'analyse de la situation de travail de même qu'aux personnes du domaine de la présentation visuelle qui ont prêté leur concours dans le cadre d'une consultation complémentaire qui a eu lieu en entreprise. C'est aussi avec reconnaissance que nous soulignons la participation du spécialiste de l'enseignement qui a fourni un support à la préparation de la rencontre et à l'animation.

Nous adressons également nos remerciements aux personnes qui ont assisté à l'analyse de la situation de travail à titre d'observatrice/observateur, pour leur intérêt soutenu.

### À L'ATELIER D'ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL

PARTICIPANTES/PARTICIPANT	OBSERVATRICES/OBSERVATEURS
Nancy Bernier Responsable du département de décoration Rona l'entrepôt Québec (Québec)	Élisabeth Beaudoin Responsable en ingénierie des programmes Ministère de l'Éducation
Véronique Boulé Conseillère en décoration Boiteau lumineaire Québec (Québec)	Luc Ferland Enseignant Commission scolaire Marguerite-Bourgeois
Josée Brunelle Étalagiste À son compte Charmy (Québec)	André Fradette Enseignant Commission scolaire de la Jonquière
Sylvie Caron Propriétaire, designer Un fauteuil pour deux Québec (Québec)	Diana Frank Conseillère pédagogique Commission scolaire Lester B. Pearson
Marie-Josée Langlois Conseillère aux vente et étalagiste Un fauteuil pour deux Québec (Québec)	Annie Houde Enseignante Commission scolaire St-Hyacinthe
Carmen Lapointe Propriétaire, étalagiste Étalage André Vaillancourt Québec (Québec)	Marie-Josée Mancho Enseignante Commission scolaire Marie-Victorin
Mélanie Pilon Responsable du département de décoration Gagnon-Frères meubles Chicoutimi (Québec)	Giuliana Tessier Responsable en ingénierie des programmes Ministère de l'Éducation
André Vaillancourt Propriétaire, étalagiste Étalage André Vaillancourt Beauport (Québec)	Petru Voichescu Enseignant Commission scolaire Laval

**EN CONSULTATION COMPLÉMENTAIRE EN ENTREPRISE**

<b>PARTICIPANTES/PARTICIPANT</b>	<b>OBSERVATRICES/OBSERVATEURS</b>
Richard Bossé Propriétaire Par Ballon Québec (Québec)	Alain Fournier Enseignant Commission scolaire des Découvreurs
Solange Alain Présidente Standex Québec (Québec)	
Autre (s) à venir	

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. Description générale des métiers	3
1.1 Limites de l'analyse	3
1.2 Titre et définition des métiers	3
1.3 Principales caractéristiques des métiers	4
1.4 Contexte et conditions d'exercice des métiers	8
1.5 Situation de l'emploi	10
2. Analyse des tâches et des opérations	12
2.1 Tableau des tâches et des opérations	13
2.2 Opérations et sous-opérations	15
3. Conditions de réalisation et critères de performance	25
4. Pourcentage du temps de travail consacré à chaque tâche et indices de complexité et d'importance des tâches	37
4.1 Pourcentage du temps de travail	37
4.2 Indices de complexité des tâches	38
4.3 Indices d'importance des tâches	39
5. Connaissances, habiletés et comportements socio-affectifs	41
5.1 Habiletés cognitives	41
5.2 Habiletés psychomotrices	45
5.3 Habiletés perceptives	45
5.4 Habiletés et comportements socio-affectifs	46
6. Suggestions relatives à la formation	47
7. ANNEXES	48
1. Grille de santé et de sécurité au travail	À venir
2. Matériel utilisé en décoration	53
3. Matériel utilisé en étalage	54
4. Principaux outils utilisés en étalage	55



## INTRODUCTION

Ce rapport présente l'information recueillie lors de l'atelier d'analyse de la situation de travail des décoratrices/décorateurs et des étalagistes. Cet atelier s'est tenu à l'hôtel Clarendon à Québec les 16 et 17 janvier 2003. Une consultation complémentaire a également été menée auprès de spécialistes des domaines de la présentation visuelle.

La liste des étapes suivantes permet de situer l'analyse de la situation de travail dans le processus d'élaboration des programmes :

- Portrait de secteur;
- Étude préliminaire;
- **Analyse de la situation de travail ;**
- Élaboration du projet de formation (définition des buts et des compétences à développer);
- Validation du projet de formation;
- Définition des objectifs;
- Mise en forme du programme.

Une des étapes essentielles de l'élaboration ou de la mise à jour d'un programme est la tenue d'un atelier d'analyse de la situation de travail. Un tel atelier vise à dresser le portrait de l'exercice d'un métier ou d'une profession (tâches, opérations et sous-opérations) ainsi qu'à préciser les conditions de cet exercice. Pour ce faire, le ministère de l'Éducation convie des personnes qui exercent les métiers ou qui en supervisent de près l'exercice, à participer à des sessions de travail en groupe. Ces personnes sont issues de différents milieux de travail où s'exercent les métiers.

Lors de l'atelier d'analyse de la situation de travail, les participantes et le participant ont fourni de l'information sur les métiers : les tâches et les opérations qui s'y rapportent ; l'importance, la fréquence et le degré de complexité de celles-ci ; les conditions de réalisation et les critères de performance ; les habiletés et les comportements qui y sont liés. La consultation complémentaire menée auprès des entreprises a permis de compléter et enrichir l'information sur les tâches et opérations ainsi que leurs conditions de réalisation, particulièrement celles liées aux présentations visuelles.

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont formulé certaines suggestions en rapport avec la formation initiale qui doit préparer à l'exercice des métiers. Elles et il ont aussi validé le contenu du présent rapport.



## **1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DES MÉTIERS**

### **1.1 Limites de l'analyse**

Les fonctions de travail en décoration et étalage renvoient à des titres d'emploi qui peuvent être différents selon les milieux de travail.

Lors de l'atelier, les participantes et le participant ont convenu des titres d'emploi suivants pour les fins d'analyse de la situation de travail :

#### En décoration :

- décoratrice/décorateur;
- commis vendeuse/vendeur en décoration;
- conseillère/conseiller-vendeuse/vendeur;
- cuisiniste\*.

\*On convient toutefois que la fonction de cuisiniste s'adresse davantage aux designers d'intérieur lorsqu'il s'agit de l'aménagement de l'espace. La présente analyse de la situation de travail se limite aux activités de travail en décoration.

#### En étalage :

- étalagiste;
- spécialiste en présentation visuelle;
- ouvrier d'atelier à la fabrication de décors;
- conseillère/conseiller en mise en marché.

Les participantes et le participant ont convenu d'exclure de l'analyse de la situation de travail les fonctions de travail suivantes :

- propriétaire, administrateur ou gestionnaire;
- designer d'intérieur;
- designer de présentation;
- graphiste;
- contremaître ou chef d'équipe.

### **1.2 Titre et définition des métiers**

Pour les métiers de décoratrice/décorateur d'intérieur et d'étalagiste, les titres utilisés dans la Classification nationale des professions (CNP) sont ceux de vendeuses, vendeurs, commis-vendeuses, commis-vendeurs, commerces de détail (6421) et d'enssembleuses/enssembleurs de théâtre, modelistes de vêtements, conceptrices/concepteurs d'expositions et autres conceptrices/concepteurs artistiques. En contexte québécois, les appellations de décora-

trice/décorateur d'intérieurs et d'étalagiste sont les plus couramment employées.

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont confirmé les définitions suivantes des métiers.

## DÉCORATRICE/DÉCORATEUR D'INTÉRIEUR

Les décoratrices/décorateurs et les conseillères/conseillers-vendeuses/vendeurs œuvrent principalement dans des commerces de détail et des centres de décoration intérieure. Certaines personnes travaillent dans un bureau de design d'intérieur ou à leur compte principalement dans le secteur résidentiel.

Elles et ils exercent des tâches se rapportant essentiellement à la vente et aux conseils en décoration intérieure (harmonisation des couleurs, agencement de mobilier et d'accessoires de décoration, choix de matériaux de finition (tissus, de revêtement de murs et de planchers, etc.). Pour la conseillère et le conseiller en décoration, les connaissances et les habiletés en psychologie et en relations humaines sont importantes puisque la personne est en relation constante avec la clientèle, des fournisseurs et des sous-traitants.

Dans les centres de décoration et de design, les personnes peuvent dessiner des croquis à main levée et des plans techniques simples servant de guide à l'agencement des matériaux, du mobilier et des couleurs. Il en va de même pour les décoratrices et les décorateurs à leur compte dans le secteur résidentiel.

## ÉTALAGISTE

Les étalagistes œuvrent principalement dans des commerces de détail et des ateliers de fabrication de décors, d'étalages ou de stands. On trouve aussi des étalagistes dans le secteur culturel (musées, théâtres, cinéma), de même que dans divers domaines de la présentation visuelle (décoration de salles, aménagement d'espaces promotionnels, etc.).

Dans les commerces de détail, elles et ils appliquent et adaptent les concepts du service de mise en marché et exercent des tâches se rapportant à l'habillage de mannequins et de bustes, à la préparation de vitrines et à l'affichage promotionnel. Certaines personnes œuvrent à la fabrication d'éléments de décor et de stands d'exposition dans des entreprises spécialisées. Leur travail consiste alors à interpréter des plans, à choisir et usiner des matériaux, à fabriquer des maquettes, à assembler les éléments de décor ou des modules pour des stands d'exposition et à effectuer l'installation et la finition de ceux-ci.

### 1.3 Principales caractéristiques des métiers

#### *Secteurs d'emploi*

Les décoratrices/décorateurs et les étalagistes œuvrent dans les domaines de la vente, de la décoration intérieure et de la présentation visuelle. En décoration, elles et ils peuvent travailler pour des commerces de détail (vêtements, matériaux de décoration, meubles et articles

d'ameublement, ...), des quincailleries, des firmes de designers ou d'aménagement de bureaux, des centres de décoration ou des fabricants d'armoires de cuisines, etc. En étalage, l'emploi se concentre principalement dans les commerces de détail (meubles et articles d'ameublement, vêtement, chaussures, tissus, mercerie, ...), chez les promoteurs d'expositions et de congrès et dans des entreprises spécialisées en présentation visuelle et étalage.

### ***Qualités personnelles souhaitées***

Les principales qualités personnelles recherchées par les employeurs sont les suivantes.

#### **POUR LES DÉCORATRICES/DÉCORATEURS :**

- ✓ avoir une belle personnalité et de l'entregent;
- ✓ avoir une belle présentation;
- ✓ démontrer des compétences en vente;
- ✓ démontrer des habiletés en calcul de matériaux;
- ✓ faire preuve de créativité;
- ✓ avoir le sens de l'esthétisme;
- ✓ être capable de faire valoir son point de vue;
- ✓ être minutieuse ou minutieux;
- ✓ être autonome;
- ✓ être capable de travailler en équipe;
- ✓ avoir le sens des responsabilités;
- ✓ être capable de gérer son stress.

#### **POUR LES ÉTALAGISTES :**

- ✓ faire preuve de créativité;
- ✓ avoir le sens de l'esthétisme;
- ✓ être curieux (esprit de recherche);
- ✓ démontrer des habiletés en calcul de matériaux;
- ✓ avoir une bonne dextérité manuelle et une certaine force physique;
- ✓ être capable de travailler avec l'équipement et les outils d'atelier pour certains ateliers spécialisés;
- ✓ faire preuve de débrouillardise;
- ✓ être autonome;
- ✓ être flexible.

### *Motivations*

Les trois principaux éléments de motivation qui attirent les personnes dans les métiers sont :

- ✓ le travail avec des gens passionnés;
- ✓ la créativité et le sens artistique du travail;
- ✓ la diversité dans le travail.

En décoration, on souligne que pour certaines personnes, les activités liées à la vente présentent moins d'intérêt. L'atteinte d'objectifs de vente fixés par l'employeur et le manque de préparation pour faire face à cette réalité peut parfois expliquer ce manque d'intérêt.

### *Nature des produits réalisés et services offerts*

De façon générale, les décoratrices/décorateurs vendent des produits de décoration et offrent des services conseils en décoration, alors que les étalagistes travaillent à la présentation visuelle (mise en valeur d'un produit à des fins de vente). Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont résumé les principaux résultats de travail et services offerts par les décoratrices/décorateurs et les étalagistes.

### POUR LES DÉCORATRICES/DÉCORATEURS

Elles ou ils interviennent en matière :

- d'analyse des besoins du client;
- de conception et de présentation de projets de décoration intérieure (incluant le devis);
- de recherche de matériaux et d'accessoires de décoration intérieure (incluant les commandes);
- d'évaluation de coûts (produits, matériaux, ...);
- de vente et de services conseils en décoration;
- de recherche de sous-traitants et de suivi de travaux exécutés par eux;
- de participation à des expositions locales liées à la décoration;
- de facturation de produits et de services.

La décoration intérieure regroupe principalement les projets en **décoration résidentielle** (hall d'entrée, salon, salle à manger, cuisine, salle de bain, chambre à coucher, salle de séjour, ...), en **décoration d'espaces commerciaux**, en **décoration de bureaux de professionnels** et autres. Le choix des couleurs et de matériaux, la recherche et l'agencement de meubles et accessoires, l'habillage de fenêtres, le choix de revêtements de sol, le choix et les solutions d'éclairage et d'acoustique font partie intégrante du travail d'une décoratrice ou d'un décorateur.

## POUR LES ÉTALAGISTES

Elles ou ils interviennent en matière :

- d'analyse des besoins du client;
- de croquis et de dessins pour des projets de présentation visuelle;
- d'évaluation de coûts;
- de montage d'étalages de produits et de vitrines;
- d'habillage de mannequins;
- de fabrication et d'installation de décors, de kiosques et de stands d'exposition;
- de décoration de salles (événements, congrès, expositions, ...);
- de conseils pour la mise en marché (présentation visuelle).

L'étalage et la présentation visuelle regroupent principalement **l'agencement ou la présentation visuelle d'aires ou de points de vente** (présentoirs, comptoirs, podiums, ...), les projets de **vitrines**, les projets de **stands d'exposition**, les projets de **decors** et la **décoration de salles** (promotions, événements, spectacles, ...). Le dessin et les croquis de projets de présentation visuelle, le choix des couleurs, le choix et les essais de matériaux, la préparation et l'usinage de matériaux, le montage et l'assemblage d'éléments de présentation visuelle, la finition des surfaces, la préparation de mannequins ou de bustes, l'agencement de produits, de meubles et d'accessoires et les solutions d'éclairage font partie intégrante du travail d'une ou d'un étalagiste.

### *Références, matériaux et équipement*

Les décoratrices/décorateurs et les étalagistes utilisent plusieurs références et travaillent avec des matériaux et de l'équipement d'atelier et de bureau, des systèmes de communication et des logiciels spécialisés. La liste du matériel utilisé en décoration et étalage apparaît à l'annexe II.

### *Critères de qualité*

En décoration et étalage, le travail est évalué selon plusieurs critères de qualité. La qualité de la planification de son travail, la compréhension du besoin du client, la réponse adéquate à ses besoins, l'éclairage adéquat, le souci d'équilibre et la qualité de la présentation et des services conseils constituent les principaux critères permettant de juger de la qualité du travail. Le souci du détail, l'efficacité et la propreté du travail sont aussi pris en compte. On souligne également l'importance de la mise à jour sur les tendances en matière de décoration et étalage.

## 1.4 Contexte et conditions d'exercice des métiers

### *Environnement et organisation du travail*

Les décoratrices et les décorateurs travaillent principalement à l'intérieur dans un commerce de détail ou dans un bureau avec des matériaux et des produits de décoration, le matériel de référence et des outils informatiques et de communication. La tâche se réalise principalement en présence du client ou de la cliente, généralement au commerce. Le travail s'effectue en général sur une base individuelle. Toutefois, selon le type et la taille de l'entreprise, la personne peut s'appuyer sur les services offerts par d'autres employés de l'entreprise.

À la vente, le travail s'effectue la plupart du temps en position debout, à un poste de travail. La consultation de documents de référence peut se faire au poste de travail ou dans une aire de travail attenante. La conseillère en décoration ou le conseiller en décoration est appelé(e) à se déplacer chez la cliente ou le client pour des services conseils, ou pour la préparation et le suivi d'un projet de décoration.

Les étalagistes travaillent principalement à l'intérieur dans des commerces de détail. Certaines personnes travaillent en atelier, à la fabrication d'éléments de décor ou de stands d'exposition. À l'atelier, le travail s'effectue avec des machines en présence de bruit et de poussières. La personne est aussi appelée à se déplacer chez les clientes et les clients pour identifier le besoin ou pour la préparation et le suivi d'un projet de présentation visuelle. L'installation de décors et de kiosques et la décoration de salles implique aussi des déplacements sur les lieux de l'événement.

Le travail de mise en marché (mise en place de présentoirs, vitrines et autres) s'effectue généralement en dehors des heures d'ouverture du commerce. Comme en décoration, le travail dans les commerces de détail s'effectue généralement sur une base individuelle alors que le travail en atelier se fait souvent en équipe. Selon la taille de l'entreprise et selon son expérience, la personne peut s'appuyer sur les services offerts par d'autres employés de l'entreprise.

Bien que le travail s'effectue généralement seul, les métiers de décoratrice/décorateur et d'étalagiste requièrent des habiletés liées au travail en équipe puisque la personne est appelée à collaborer avec plusieurs intervenantes ou intervenants.

### *Relations avec d'autres corps d'emploi*

Selon la nature et l'envergure du projet et selon la fonction occupée, la décoratrice ou le décorateur est en relation avec d'autres personnes, notamment des designers, les clientes et les clients, les fournisseurs, les sous-traitants, les spécialistes en éclairage, les fournisseurs de services spécialisés (ébénisterie, rembourrage, couture, mobilier, matériaux et accessoires, etc.). Elle ou il est aussi en relation avec d'autres collègues à l'interne. Il en est de même pour les étalagistes.

### *Responsabilités*

Selon son expérience et les fonctions qu'elle ou il occupe, la personne peut avoir à assumer des responsabilités importantes. En début d'emploi, la personne se voit confier des projets

de moindre importance. Elle n'aura pas à faire de conception ou de présentation et travaillera sous la responsabilité d'une personne expérimentée. Avec l'expérience, la personne acquiert la pleine autonomie dans son travail.

Le niveau de responsabilité des décoratrices/décorateurs et des étalagistes est relativement élevé puisque les erreurs peuvent avoir des conséquences importantes sur la sécurité, le coût des opérations et la satisfaction de la clientèle.

### ***Niveau de supervision***

Les décoratrices/décorateurs travaillent généralement sous la supervision d'une décoratrice ou d'un décorateur d'expérience, d'une ou d'un designer ou encore d'une ou d'un responsable de département. Pour leur part, les étalagistes relèvent généralement d'une ou d'un étalagiste d'expérience, d'une personne en charge de l'atelier ou d'une ou d'un responsable de département.

### ***Horaires de travail***

Les décoratrices et les décorateurs travaillent généralement avec un horaire fixe, selon les heures d'ouverture des commerces. Souvent, en période de pointe (mars, avril et mai de même que septembre, octobre, novembre et décembre), la personne peut être appelée à augmenter son nombre d'heures de travail. Pour les personnes à leur compte qui ont à se déplacer souvent chez les clientes et les clients, le travail peut se prolonger en dehors des heures normales d'ouverture des commerces.

Les étalagistes ont un horaire normal de travail pouvant varier entre 40 et 45 heures par semaine. En période de pointe (automne, printemps, été et Noël), la semaine de travail peut comporter jusqu'à 80 heures.

### ***Facteurs de stress***

De l'avis des participantes et du participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail, les métiers de décoratrices/décorateurs et d'étalagistes sont soumis à certains facteurs de stress, notamment :

- la difficulté à rencontrer les exigences de certaines clientes ou clients ;
- la difficulté à rencontrer les délais de livraison ;
- les erreurs dans le choix ou le calcul des matériaux ;
- le travail d'intermédiaire entre la clientèle et les fournisseurs;
- les retards dans le paiement de factures ;
- la présentation de concepts.

### ***Risques pour la santé et la sécurité***

L'exercice des métiers comporte des risques pour la santé et la sécurité au travail. Les participantes et le participant à l'atelier ont mentionné les risques suivants.

### En décoration :

- liés au suivi des travaux chez les clientes et les clients ;
- liés à la manipulation de produits, de meubles ou d'accessoires de décoration lourds.

### En étalage :

- liés aux travaux de fabrication et d'installation de décors ;
- liés à la manipulation de produits, de meubles ou d'accessoires lourds.

Un représentant de la Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec (CSST) a procédé à l'identification des sources de risques pour la santé et la sécurité du travail pour chacune des tâches des métiers apparaissant à la présente analyse. Le tableau des sources de risques et des moyens de prévention apparaît à l'annexe I.

## **1.5 Situation de l'emploi**

### ***Conditions d'entrée dans les métiers***

Pour une décoratrice ou un décorateur, le seuil d'entrée du marché du travail se situe souvent à un poste de commis-vendeuse ou de commis-vendeur. Pour cet emploi, on demande d'abord de l'expérience dans la vente ou encore une formation en décoration selon le type d'entreprise. Après quelques années d'expérience, la personne peut assumer l'ensemble des responsabilités liées aux conseils en décoration et à la vente au détail.

Au seuil d'entrée du marché du travail en étalage on trouve principalement des postes de préposé à la mise en marché dans les commerces de détails ou encore d'ouvrier d'atelier pour des entreprises spécialisées en conception de décors et de stands d'exposition. Pour les emplois en mise en marché, les employeurs vont souvent privilégier les personnes qui ont une expérience de vente en magasin. Dans les ateliers, on demande une expérience pertinente au domaine de fabrication ou encore en étalage.

À l'expérience et au talent s'ajoutent des qualités personnelles comme la créativité et un esprit de recherche, une dextérité manuelle et une certaine force physique, de la débrouillardise et une capacité de travail en équipe. Ces qualités sont demandées autant en décoration qu'en étalage.

### ***Perspectives d'emploi***

De l'avis des participantes et du participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail, les perspectives d'emploi pour les décoratrices/décorateurs et les étalagistes sont relativement bonnes au Québec. La conjoncture économique favorable (notamment le plus grand nombre de constructions neuves), l'engouement pour la décoration intérieure et la demande grandissante pour la présentation visuelle des produits expliquerait cette situation.

### **Conditions salariales**

Les conditions salariales des décoratrices/décorateurs et des étalagistes sont les suivantes, selon les personnes qui ont participé à l'atelier :

	Salaire horaire	
	Première année de travail	Après cinq ans
Décoratrices/décorateurs	Environ le salaire minimum	Difficile à évaluer
Étalagistes	Environ le salaire minimum	Difficile à évaluer

Selon DRHC<sup>1</sup>, le salaire horaire moyen des vendeuses/vendeurs et des commis-vendeuses et commis-vendeurs (CNP 6421) pour tous les groupes d'âge est de 10,22\$. Celui des ensembliers/ensemblières, modelistes de vêtements, concepteurs/conceptrices d'expositions et autres concepteurs/conceptrices artistiques (CNP 5243) pour tous les groupes d'âge est de 16,91\$ l'heure.

On notera toutefois que la Classification nationale des professions (CNP) couvre aussi des fonctions de travail autres que celles qui font l'objet de la présente analyse. Les données qui précèdent ne sont fournies qu'à titre indicatif.

### **Présence des femmes dans les métiers**

L'étude préliminaire<sup>2</sup> réalisée par le MEQ en 1999 a fait ressortir que le métier de décoratrice/décorateur est à prédominance féminine alors qu'en étalage on trouve une proportion environ égale d'hommes et de femmes.

Selon DRHC<sup>3</sup>, le pourcentage de femmes parmi les vendeuses/vendeurs et des commis-vendeuses et commis-vendeurs (CNP 6421) serait de 61 %. Celui des ensembliers/ensemblières, modelistes de vêtements, concepteurs/conceptrices d'expositions et autres concepteurs/conceptrices artistiques (CNP 5243) serait de 54 %.

Comme la Classification nationale des professions (CNP) couvre aussi des fonctions de travail autres que celles qui font l'objet de la présente analyse, les données qui précèdent ne sont fournies qu'à titre indicatif.

---

<sup>1</sup> EmploiAvenir.ca, mis à jour le 12 février 2003.

<sup>2</sup> MEQ, *Étude préliminaire : design d'intérieur, design de présentation, décoration et étalage*, DGFPT, septembre 2000.

<sup>3</sup> EmploiAvenir.ca, mis à jour le 12 février 2003.

## **2. ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS**

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont décrit les tâches et les opérations liées aux métiers de décoratrices/décorateurs et d'étalagistes. La section 2 présente dans les pages qui suivent :

- le tableau des tâches et opérations (2.1) ;
- les opérations et sous-opérations pour chaque tâche (2.2).

L'information présentée est le résultat de données recueillies auprès des personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail et de celles consultées en entreprise, notamment pour la tâche 8.

### **Le tableau des tâches et opérations (2.1)**

L'axe vertical du tableau (à gauche) présente les tâches des métiers numérotées de 1 à 10, tandis que l'axe horizontal (à droite des tâches) présente les opérations qui en font partie.

### **Les opérations et les sous-opérations (2.2)**

*Les tâches* sont des actions qui correspondent aux principales activités réalisées dans les métiers. Elles correspondent à des unités de travail structurées, autonomes et observables.

*Les opérations* correspondent à des actions accomplies pour réaliser une tâche. Elles réfèrent aux méthodes et aux techniques employées et illustrent généralement des processus de travail.

*Les sous-opérations* décrivent les éléments de réalisation d'une opération. Elles précisent les méthodes et les techniques et permettent de décrire plus en détail des éléments importants d'une opération.

## 2.1 Tableau des tâches et des opérations

TÂCHES ET OPÉRATIONS			
1 Faire la promotion de produits et de services.	1.1 Préparer un portfolio.	1.2 Rechercher des clientes et des clients.	1.3 Vendre sa compétence.
	1.4 Conseiller les clientes et les clients.	1.5 Se maintenir à jour.	
2 Déterminer les besoins.	2.1 Accueillir les clientes et les clients.	2.2 Recueillir l'information.	2.3 Relever des données techniques.
3 Préparer le projet.	3.1 Planifier et organiser son travail.	3.2 Faire des recherches.	3.3 Agencer des matériaux et des produits.
	3.4 Préparer des cartes de coloration.	3.5 Choisir les solutions d'éclairage.	3.6 Réaliser des croquis, des esquisses, des ébauches ou des perspectives.
	3.7 Vérifier la disponibilité des matériaux.	3.8 Préparer des plans de décoration.	3.9 Préparer des feuilles de confection.
	3.10 Préparer le dossier-client.	3.11 Rédiger le devis. <ul style="list-style-type: none"> <li>• descriptif ;</li> <li>• de réalisation ;</li> <li>• estimatif.</li> </ul>	
4 Effectuer le merchandising.	4.1 Interpréter le devis de mise en marché.	4.2 Adapter le concept de mise en marché au besoin.	4.3 Planifier et organiser son travail.
	4.4 Démonteur les installations existantes.	4.5 Installer les systèmes de présentation (mur, plancher): <ul style="list-style-type: none"> <li>• tablettes ;</li> <li>• comptoirs ;</li> <li>• présentoirs.</li> </ul>	4.6 Préparer des démonstrateurs.
	4.7 Vérifier et ajuster l'éclairage.	4.8 S'assurer de l'entretien des étalages.	
5. Vendre des produits et des services.	5.1 Présenter le produit ou le service.	5.2 Répondre aux questions et aux objections.	5.3 Conclure la vente.
	5.4 Fidéliser la clientèle.		
6. Fabriquer des décors et des éléments de décor.	6.1 Planifier et organiser son travail.	6.2 Choisir les matériaux.	6.3 Préparer les matériaux.
	6.4 Assembler les matériaux et les composants.	6.5 Effectuer la finition	6.6 Entretien des lieux et son poste de travail.

7. Préparer les vitrines.	7.1 Préparer les lieux de réalisation du projet.	7.2 Transporter les éléments de décor sur les lieux d'installation.	7.3 Installer les éléments de décor.
	7.4 Habiller les mannequins au besoin.	7.5 Mettre en place la marchandise.	7.6 Ajuster l'éclairage.
	7.7 Procéder à la finition.	7.8 Classer et entreposer les éléments de décor.	7.9 Effectuer l'entretien de la vitrine et la rotation des marchandises.
8. Réaliser des présentations visuelles.* <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décoration de salles.</li> <li>• Kiosques.</li> <li>• Expositions.</li> <li>• Espaces promotionnels.</li> </ul>	8.1 Identifier le besoin.	8.2 Proposer une présentation visuelle.	8.3 Décorer une salle.
	8.4 Préparer un kiosque, stand d'exposition ou espace promotionnel pour un événement ou une exposition.	8.5 Fabriquer les décors et les éléments de décor au besoin.	8.6 Emballer et étiqueter le matériel.
	8.7 Transporter le matériel sur les lieux d'installation.	8.8 Installer les décors et le matériel de présentation	8.9 Effectuer l'entretien de la présentation visuelle au besoin.
	8.10 Démontez les installations et emballez les décors et le matériel.	8.11 Classer et entreposer les décors et le matériel.	
9. Effectuer le suivi du projet et assurer le service après vente.	9.1 Vérifier la marchandise.	9.2 Effectuer le suivi auprès des clientes et des clients.	9.3 Résoudre les problèmes s'il y a lieu.
10. Effectuer des activités administratives.	10.1 Effectuer des communications.	10.2 Commander des produits.	10.3 Recevoir la marchandise.
	10.4 Rencontrer des fournisseurs.	10.5 Encaisser les paiements	

\*La tâche 8 a été élaborée à partir de l'information recueillie lors des deux jours d'atelier d'analyse de la situation de travail et de celle obtenue à la suite de consultations menées auprès d'entreprises spécialisées en présentation visuelle.

## 2.2 Opérations et sous-opérations

### TÂCHE 1 : Faire la promotion de produits et de services

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
1.1 Préparer un portfolio.	1.1.1 Faire des photos de projets réalisés. 1.1.2 Monter des dessins et/ou photos de projets réalisés. 1.1.3 Agencer les couleurs et préparer des cartes de coloration.
1.2 Rechercher des clientes et des clients.	1.2.1 Établir une liste de clientes et de clients potentiels. 1.2.2 Faire de la publicité. 1.2.3 Promouvoir ses services (journaux, revues, entourage immédiat, cartes d'affaires ...). 1.2.4 Participer à des événements et des activités de relations publiques.
1.3 Vendre sa compétence.	1.3.1 Présenter son portfolio. 1.3.2 Valoriser ses expériences. 1.3.3 Promouvoir ses produits et ses services.
1.4 Conseiller les clientes et les clients.	1.4.1 Donner des explications sur les produits et les services. 1.4.2 Donner des conseils selon le besoin de la personne. 1.4.3 Faciliter le choix de la cliente ou du client.
1.5 Se maintenir à jour.	1.5.1 Parfaire sa formation (cours et ateliers). 1.5.2 Participer à des expositions locales. 1.5.3 Visiter des salles de montre. 1.5.4 Consulter des revues spécialisées, magazines et livres.

## TÂCHE 2 : Déterminer les besoins.

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
2.1 Accueillir les clientes et les clients.	2.1.1 Saluer la cliente ou le client. 2.1.2 Établir le contact. 2.1.3 Orienter ou conseiller la cliente ou le client vers un produit ou un service immédiat.
2.2 Recueillir l'information.	2.2.1 Interroger la cliente ou le client. <ul style="list-style-type: none"><li>● besoins spécifiques de la cliente ou du client ;</li><li>● goûts ;</li><li>● habitudes de vie.</li></ul> 2.2.2 Noter les renseignements obtenus. 2.3.1 Vérifier les données relatives au budget disponible pour le projet ainsi que les échéanciers de réalisation anticipés.
2.3 Relever des données techniques.	2.3.1 Prendre rendez-vous avec la cliente ou le client. 2.3.2 Se déplacer chez la cliente ou le client. 2.3.3 Photographier des lieux ou des objets au besoin. 2.3.4 Relever des mesures. 2.3.5 Recueillir des échantillons et des données relatives aux couleurs. 2.3.6 Consigner les données recueillis à l'ouverture du dossier.

### TÂCHE 3 : Préparer le projet

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
3.1 Planifier et organiser son travail.	3.1.1 Prendre rendez-vous avec la cliente ou le client. 3.1.2 Préparer une liste des choses à faire. 3.1.3 Déterminer les priorités. 3.1.4 Prendre les arrangements avec les sous-traitants s'il y a lieu.
3.2 Faire des recherches.	3.2.1 Rechercher des informations pertinentes au projet au moyen de l'inforoute (Internet) ou autre. 3.2.2 Rencontrer des spécialistes ou des représentants. 3.2.3 Consulter de la documentation technique. 3.2.4 Rechercher des nouveautés. 3.2.5 Se documenter sur les produits et les tendances.
3.3 Agencer des matériaux et des produits.	3.3.1 Déterminer le style du projet. 3.3.2 Étudier et proposer des choix de matériaux et de produits. 3.3.3 Composer des agencements et les valider. 3.3.4 Choisir les matériaux selon l'utilisation prévue.
3.4 Préparer des cartes de coloration.	3.4.1 Découper des échantillons de matériaux. 3.4.2 Procéder au montage des échantillons sur une carte de coloration. 3.4.3 Indiquer les références.
3.5 Choisir des solutions d'éclairage.	3.5.1 Préciser l'utilisation de la pièce. 3.5.2 Déterminer l'orientation de la pièce. 3.5.3 Préciser l'ambiance désirée. 3.5.4 Établir le plan d'éclairage.
3.6 Réaliser des croquis, des esquisses, des ébauches ou des perspectives.	3.6.1 Mettre ses idées sur papier. 3.6.2 Préparer différentes propositions. 3.6.3 Valider la (ou les) proposition(s) retenue(s). 3.6.4 Faire les croquis, esquisses, ébauches ou perspectives nécessaires.
3.7 Vérifier la disponibilité des matériaux.	3.7.1 Effectuer des vérifications auprès des fournisseurs. 3.7.2 Proposer des substituts au besoin.
3.8 Préparer le plan.	
3.9 Préparer des feuilles de confection.	3.9.1 Dessiner les habillages de fenêtres. 3.9.2 Déterminer les quantités de matériaux. 3.9.3 Prévoir le rembourrage.
3.10 Préparer le dossier-client.	3.10.1 Compiler l'information et la documentation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• liste des besoins, photos;</li> <li>• cartes de coloration;</li> <li>• croquis ,esquisses, ébauches ou perspectives ;</li> <li>• relevés de mesures.</li> </ul> 3.10.2 Calculer les prix. 3.10.3 Préparer la soumission ou la proposition
3.11 Rédiger le devis : <ul style="list-style-type: none"> <li>• descriptif;</li> <li>• de réalisation;</li> <li>• estimatif.</li> </ul>	3.11.1 Faire la liste des produits. 3.11.2 Décrire les matériaux. 3.11.3 Déterminer le code de référence pour les liens entre le plan et la carte de coloration

## TÂCHE 4 : Effectuer le merchandising

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
4.1 Interpréter le devis de mise en marché.	4.1.1 Consulter les documents sur la mise en marché. 4.1.2 Repérer et noter les données nécessaires.
4.2 Adapter le concept de mise en marché au besoin.	4.2.1
4.3 Planifier et organiser son travail.	4.2.2 Préparer un échéancier et un horaire. 4.2.3 Déterminer les travaux à exécuter. 4.2.4 Vérifier la disponibilité des fixations, des matériaux et des accessoires
4.4 Démontez les installations existantes.	4.4.1 Enlever les produits et dispositifs et accessoires non requis.
4.5 Installer les systèmes de présentation (mur, plancher): <ul style="list-style-type: none"> <li>• tablettes;</li> <li>• comptoirs;</li> <li>• présentoirs.</li> </ul>	4.5.1 Planifier la disposition du présentoir. 4.5.2 Installer les fixations. 4.5.3 Installer les présentoirs (murs et planchers). 4.5.4 Assembler les meubles et accessoires. 4.5.5 Préparer et installer le matériel de présentation et de promotion.
4.6 Préparer des démonstrateurs.	4.6.1 Choisir les items à présenter. 4.6.2 Habiller les mannequins au besoin. 4.6.3 Reclassez la marchandise. 4.6.4 Préparer la marchandise (Ex : préparer les produits à présenter, plier et repasser les vêtements, .....) 4.6.5 Placer la marchandise dans les présentoirs. 4.6.2 Vérifier la qualité de la présentation.
4.7 Vérifier et ajuster l'éclairage.	4.7.1 Effectuer des essais d'éclairage. 4.7.2 Ajuster les unités d'éclairage. 4.7.3 Proposer des modifications au système d'éclairage au besoin.
4.8 S'assurer de l'entretien des étalages.	4.8.1 Remplacer les items vendus ou écoulés. 4.8.2 Faire la rotation des produits et accessoires. 4.8.3 Épousseter et nettoyer les présentoirs (tablettes et fixations)

## TÂCHE 5 : Vendre des produits et des services

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
5.1 Présenter le produit ou le service.	5.1.1 Consulter la documentation technique au besoin. 5.1.2 Présenter les caractéristiques et les avantages du produit ou du service. 5.1.3 Proposer un produit de remplacement au besoin. 5.1.4 Faire une démonstration au besoin. 5.1.5 Mettre le produit en valeur.
5.2 Répondre aux questions et aux objections.	5.2.1 Recevoir (et accepter) l'objection. 5.2.2 Faire préciser l'objection. 5.2.3 Donner des réponses types aux objections. 5.2.4 Vérifier la satisfaction du client ou de la cliente suite aux explications données. 5.2.5 Obtenir l'accord du client ou de la cliente.
5.3 Conclure la vente.	5.3.1 Amener le client à effectuer l'achat. 5.3.2 Renforcer la décision du client. 5.3.3 Finaliser le choix. 5.3.4 Préparer la commande (matériaux, produits, meubles, accessoires, .....). 5.3.5 Facturer le client et effectuer les transactions administratives.
5.4 Fidéliser la clientèle.	5.4.1 Faire un retour aux besoins et au style de vie de la cliente ou du client. 5.4.2 Proposer des produits complémentaires ou supplémentaires.

## TÂCHE 6 : Fabriquer des décors et des éléments de décor

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
6.1 Planifier et organiser son travail.	6.1.1 Effectuer des recherches. 6.1.2 Interpréter le plan ou le devis 6.1.3 Définir l'idée ou le concept au besoin.
6.2 Choisir les matériaux.	6.2.1 Déterminer le type de matériau (carton mousse ou « foam core », bois, tissus, polystyrène ou « styrofoam », ...). 6.2.2 Établir la liste du matériel nécessaire.
6.3 Préparer les matériaux.	6.3.1 Effectuer des essais sur les matériaux au besoin. 6.3.2 Usiner les matériaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Couper.</li> <li>• Percer.</li> <li>• Etc.</li> </ul> 6.3.3 Poncer au besoin. 6.3.4 Nettoyer.
6.4 Assembler les matériaux et les composants.	6.4.1 Procéder à l'assemblage. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coller.</li> <li>• Clouer.</li> <li>• Visser.</li> <li>• Etc.</li> </ul>
6.5 Effectuer la finition	6.5.1 Procéder à la finition des décors et des éléments de décor. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peinture</li> <li>• Recouvrement.</li> <li>• Faux-finis</li> <li>• Teinture, vernis</li> <li>• Etc.</li> </ul>
6.6 Entretien des lieux et son poste de travail.	6.6.1 Entretien des machines et l'équipement. 6.6.2 Nettoyer et ranger son poste de travail.

## TÂCHE 7 : Préparer les vitrines

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
7.1 Préparer les lieux de réalisation du projet.	7.1.1 Repérer les lieux. 7.1.2 Préparer et peindre les murs. 7.1.3 Installer les systèmes de présentation (tablettes, présentoirs, ...) au besoin. 7.1.4 Faire le recouvrement des panneaux (tissus, tapisserie,..) 7.1.5 Nettoyer l'espace.
7.2 Transporter les éléments de décor sur les lieux d'installation.	
7.3 Installer les éléments de décor.	7.3.1 Interpréter et mettre en place le concept de vitrine 7.3.2 Préparer l'équipement de levage (escabeau, échafaudage, appareil de levage) 7.3.3 Procéder à l'installation.
7.4 Habiller les mannequins au besoin.	7.4.1 Préparer les mannequins ou les bustes (nettoyer, assembler, coiffer, ...) 7.4.2 Habiller les mannequins. 7.4.3 Installer les mannequins ou les bustes. 7.4.4 Ajuster les vêtements sur le mannequin. 7.4.5 Entretien des mannequins et les bustes.
7.5 Mettre en place la marchandise.	7.5.1 Choisir la marchandise à mettre en vitrine. 7.5.2 Préparer la marchandise (nettoyer, repasser, épingler,..) 7.5.3 Placer la marchandise. 7.5.4 Mettre en valeur la marchandise.
7.6 Ajuster l'éclairage.	7.6.1 Vérifier l'éclairage. 7.6.2 Diriger les unités d'éclairage. 7.6.3 Demander des ajustements au système d'éclairage au besoin.
7.7 Procéder à la finition.	7.7.1 Nettoyer et ramasser. 7.7.2 Vérifier la présentation finale. 7.7.3 Procéder aux derniers ajustements.
7.8 Classer et entreposer les éléments de décor.	7.8.1 Placer les décors dans des boîtes ou des contenants. 7.8.2 Procéder à l'étiquetage.
7.9 Effectuer l'entretien de la vitrine et la rotation des marchandises.	7.9.1 Vérifier la présentation. 7.9.2 Procéder aux ajustements nécessaires. 7.9.3 Faire la rotation des marchandises.

## TÂCHE 8 : Réaliser des présentations visuelles

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
8.1 Identifier le besoin.	8.1.1 Rencontrer la cliente ou le client. 8.1.2 Évaluer les besoins. 8.1.3 Repérer les lieux d'installation et faire des relevés au besoin. 8.1.4 Déterminer le choix de décor ou de présentation visuelle. 8.1.5 Préparer le dossier-client.
8.2 Proposer une présentation visuelle.	8.2.1 Étudier le sujet, le thème ou le concept. 8.2.2 Réaliser des croquis, des esquisses, des ébauches ou des perspectives au besoin. 8.2.3 Fabriquer des maquettes au besoin. 8.2.4 Évaluer le coût de réalisation. 8.2.5 Présenter et faire approuver le projet de présentation visuelle. 8.2.6 Réaliser des plans de fabrication au besoin.
8.3 Décorer une salle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• événement;</li> <li>• mariages;</li> <li>• congrès;</li> <li>• expositions.</li> </ul>	8.3.1 Planifier le travail 8.3.2 Préparer les éléments d'affichage et de décor. 8.3.3 Préparer les lieux (salle). 8.3.4 Installer les éléments de décoration.
8.4 Préparer un kiosque, stand d'exposition ou espace promotionnel pour un événement ou une exposition.	8.4.1 Interpréter le plan du projet. 8.4.2 Choisir les éléments, les modules, les présentoirs et les fixations requises. 8.4.3 Faire un devis d'installation au besoin. 8.4.4 Préparer les éléments, les modules et les présentoirs à installer.
8.5 Fabriquer les décors et les éléments de décor au besoin.	8.5.1 Choisir et préparer les matériaux, les accessoires et les fixations. 8.5.2 Assembler les éléments. 8.5.3 Effectuer la finition.
8.6 Emballer et étiqueter le matériel.	8.6.1 Vérifier les plans du projet et les produits à emballer. 8.6.2 Étiqueter au besoin. 8.6.3 Fabriquer des caisses de transport au besoin. 8.6.4 Emballer. 8.6.5 Identifier les éléments emballés.
8.7 Transporter le matériel sur les lieux d'installation.	
8.8 Installer les décors et le matériel de présentation.	
8.9 Effectuer l'entretien de la présentation visuelle au besoin.	
8.10 Démonter les installations et emballer les décors et le matériel.	
8.11 Classer et entreposer les décors et le matériel.	

## TÂCHE 9 : Effectuer le suivi du projet et assurer le service après vente

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
9.1 Vérifier la marchandise.	9.1.1 Vérifier la conformité avec la commande (nature du produit, des matériaux ou des accessoires et quantités). 9.1.2 Vérifier la qualité de la marchandise reçue.
9.2 Effectuer le suivi auprès des clientes et des clients.	9.2.1 Informer la cliente ou le client des délais (livraison, sous-traitance, ...). 9.2.2 Effectuer des visites chez la cliente ou le client pour suivre l'évolution des travaux. 9.2.3 Faire le lien entre la cliente ou le client et les sous-traitants. 9.2.4 Discuter des solutions aux problèmes avec la cliente ou le client.
9.3 Résoudre les problèmes s'il y a lieu.	9.3.1 Noter les problèmes. 9.3.2 Régler des problèmes avec des fournisseurs au besoin. 9.3.3 Proposer des solutions alternatives. 9.3.4 Confirmer de nouveaux délais s'il y a lieu. 9.3.5 S'assurer de la satisfaction de la cliente ou du client.

## TÂCHE 10 : Effectuer des activités administratives

OPÉRATIONS	SOUS-OPÉRATIONS
10.1 Effectuer des communications.	10.1.1 Répondre aux appels et aux messages (téléphoniques, télécopieur, courriels, courrier). 10.1.2 Communiquer avec des clientes et des clients, des fournisseurs, des sous-traitants ou autres.
10.2 Préparer des commandes.	10.2.1 Faire la liste des produits ou services à commander. 10.2.2 Calculer les quantités. 10.2.3 Compléter et expédier la commande.
10.3 Recevoir la marchandise.	10.3.1 Déballer la marchandise. 10.3.2 Étiqueter au besoin. 10.3.3 Effectuer la préparation ou l'assemblage au besoin. 10.3.4 Informer la cliente ou le client de la réception de la marchandise.
10.4 Rencontrer des fournisseurs.	10.4.1 Se mettre à jour sur les nouveaux produits et les nouvelles tendances. 10.4.2 Mettre à jour les listes de prix.
10.5 Encaisser les paiements	

### **3. CONDITIONS DE RÉALISATION ET CRITÈRES DE PERFORMANCE**

L'analyse des tâches principales des décoratrices/décorateurs et des étalagistes a permis d'établir les conditions de réalisation de celles-ci, de même que les performances au seuil d'entrée sur le marché du travail.

#### ***Conditions de réalisation***

Les conditions de réalisation des tâches réfèrent à des aspects tels :

- le milieu et le contexte de travail ;
- le degré d'autonomie et de responsabilité ;
- les documents de référence utilisés ;
- l'équipement, les instruments et l'outillage utilisés ;
- les consignes particulières à respecter ;
- les éléments en cause en environnement et en santé et sécurité ;
- les préalables à la réalisation de la tâche ;

#### ***Critères de performance***

Les critères de performance renvoient aux éléments qui permettent d'évaluer la réalisation satisfaisante d'une tâche. Ces éléments sont :

- la quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé ;
- les critères permettant de juger de la qualité du travail accompli ;
- les attitudes et habitudes particulières à la tâche ;
- les exigences en environnement et en santé et sécurité ;
- les particularités.



## Conditions de réalisation et critères de performance

### TÂCHE 1 : Faire la promotion de produits et de services

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b></p> <p>La tâche et les opérations concernent autant la décoration que l'étalage.</p> <p>Le travail de promotion se fait au bureau pour tout ce qui concerne la préparation du portfolio et la mise à jour sur les produits et les tendances. Les principales activités de promotion se déroulent sur les lieux de travail en présence des clientes et des clients. Certaines activités de promotion se déroulent à l'extérieur, notamment pour la participation à des événements ou pour la publicité dans les médias, à la radio ou à la télévision.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b></p> <p>La personne à son compte en décoration ou en étalage exerce l'ensemble des activités en pleine autonomie. Pour une employée ou un employé, le travail de promotion est souvent limité au travail auprès des clientes et des clients, notamment en décoration. La clientèle des étalagistes à leur compte se compose surtout de commerces de détail, d'entreprises et parfois de particuliers.</p> <p>L'activité de promotion représente une fonction stratégique pour les entreprises et en ce sens, la personne qui y travaille porte une grande responsabilité.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• photos de projets réalisés, surtout en étalage ;</li> <li>• illustrations ;</li> <li>• revues spécialisés, livres ;</li> <li>• portfolio, cartes d'affaires.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Photos et matériel du portfolio.</li> <li>◆ Affiches, brochures, documents promotionnels.</li> <li>◆ Étiquettes, maquettes, etc.</li> </ul> </li> <li>• Instruments <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Appareil photo</li> </ul> </li> <li>• Outils, logiciels <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ordinateur</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b></p> <p>La personne doit adopter une attitude professionnelle lors de ses activités de promotion.</p> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <p>Pour mener à bien cette tâche, la personne doit bien connaître l'entreprise et les services offerts et disposer du matériel de promotion nécessaire.</p>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b></p> <p>La promotion de produits et de services s'inscrit dans une démarche continue. Elle requiert qu'on y consacre passablement de temps pour développer et fidéliser la clientèle.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitude professionnelle.</li> <li>• Sens de la communication.</li> <li>• Qualité du matériel promotionnel (documents, carte d'affaires, portfolio).</li> <li>• Présentation personnelle (tenue vestimentaire appropriée, langage approprié).</li> <li>• Réceptivité de la clientèle.</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <p>La personne doit avoir une présentation soignée et une très bonne qualité de langage. La capacité d'écoute et le respect du client ou de la cliente font partie des exigences liées aux attitudes particulières à la tâche.</p> <p>Les qualités suivantes sont appréciées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Diplomatie.</li> <li>◆ Entregent.</li> <li>◆ Curiosité.</li> </ul>

## TÂCHE 2 : Déterminer les besoins

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b></p> <p>La tâche et les opérations concernent autant la décoration que l'étalage.</p> <p>La tâche est principalement réalisée sur les lieux de travail au commerce. Le travail peut aussi se faire chez la cliente ou le client.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b></p> <p>Le travail se fait sur une base individuelle et la personne est généralement seule en présence de la cliente ou du client. Durant son quart de travail, elle est sous la supervision du chef de département ou du patron de l'entreprise.</p> <p>Pour cette tâche, le degré de responsabilité est élevé puisqu'une mauvaise évaluation des besoins peut avoir des conséquences importantes.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuel de procédures</li> <li>• Dépliants, catalogues, guides d'utilisation et fiches techniques, listes de prix, etc.</li> <li>• Consignes de vente</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Automobile pour les déplacements chez le client.</li> </ul> </li> <li>• Matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Papier et crayon pour les croquis.</li> <li>◆ Échantillons au besoin.</li> </ul> </li> <li>• Instruments <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Appareil photo.</li> <li>◆ Ruban à mesurer.</li> </ul> </li> <li>• Outils, logiciels <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ordinateur</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de travail de la journée.</li> <li>• Consignes particulières de la patronne ou du patron.</li> </ul> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de vente</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b></p> <p>La détermination des besoins se fait en peu de temps. Toutefois, lorsque la personne se déplace chez le client, la détermination des besoins peut exiger quelques heures.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponctualité à la rencontre avec le client.</li> <li>• Relevés clairs et précis.</li> <li>• Évaluation juste des besoins du client.</li> <li>• Ne pas imposer ses goûts ou proposer des solutions types.</li> <li>• Vulgarisation appropriée.</li> <li>• Capacité à reconnaître un client difficile et à traiter avec lui.</li> <li>• Capacité à gagner la confiance et le respect du client</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être ponctuel à la rencontre avec la cliente ou le client.</li> <li>• Esprit de synthèse.</li> <li>• Être à l'écoute du client.</li> <li>• Capacité d'analyse.</li> <li>• Logique et minutie.</li> </ul> <p><b>Éléments en cause en santé et sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation sécuritaire des produits</li> </ul> <p><b>Principales difficultés rencontrées :</b></p> <p>Pouvoir réaliser des croquis rapidement afin de relever des détails et des dimensions.</p> <p>Des données erronées rendent difficile la mise à jour du dossier-client.</p> <p><b>Particularités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les difficultés rencontrées avec une cliente ou un client doivent être signalées à l'employeur.</li> </ul>

### TÂCHE 3 : Préparer le projet

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b></p> <p>La tâche est principalement réalisée à son poste de travail, avec la participation du client. La personne prépare le projet à partir des besoins identifiés.</p> <p>Les participantes et le participant à l'analyse de la situation de travail ont fait ressortir les distinctions suivantes entre la décoration et l'étalage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'étalage est plus éphémère que la décoration, ce qui a un effet sur les méthodes et les moyens employés.</li> <li>• En étalage, la personne ne fait pas d'esquisses précises pour des décors. Elle se limite à faire des ébauches. On fait très peu de plans ou de devis.</li> </ul> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b></p> <p>Pour des projets de moindre envergure, la personne travaille seule et dispose d'une pleine autonomie. Pour des projets de plus grande envergure on a recours au travail en équipe.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Photos des lieux et données sur le besoin identifié.</li> <li>• Catalogues et données obtenues par l'inforoute.</li> <li>• Revues.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Papier et crayon et échantillons au besoin.</li> <li>◆ Formulaires.</li> </ul> </li> <li>• Instruments <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Appareil photo.</li> <li>◆ Ruban à mesurer.</li> </ul> </li> <li>• Outils, logiciels <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ordinateur et équipement de bureau.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b></p> <p>Toujours se référer aux besoins du client.</p> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <p>À l'étape précédente, la personne doit avoir bien précisé le besoin et les intentions de la cliente ou du client et le milieu de culture (cliente/client ou entreprise).</p>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b></p> <p>Selon la nature et l'ampleur du projet, sa préparation peut s'étaler sur cinq jours pour un projet de décoration résidentiel (toutes les pièces). Pour une pièce, le travail de préparation peut se faire en une demi journée.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du budget alloué par le client.</li> <li>• Retombées positives en terme de clients référés.</li> <li>• Capacité à gagner la confiance et le respect du client (fidélisation pour des projets futurs).</li> <li>• Satisfaction du client</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esprit de synthèse.</li> <li>• Capacité d'analyse.</li> <li>• Rigueur, logique et minutie.</li> <li>• Efficacité d'exécution.</li> <li>• Capacité à prendre un recul sur l'aspect général du projet ébauché.</li> </ul> <p><b>Exigences en environnement et en santé et sécurité :</b></p> <p>Mis à part celles exigées par le client, il n'y en a pas.</p> <p><b>Particularités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toute difficulté rencontrée avec une cliente ou un client doit être signalée au bureau.</li> </ul>

## TÂCHE 4 : Effectuer le merchandising

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b>            Cette tâche qui touche principalement les étalagistes est réalisée sur les lieux de mise en marché du produit. Le travail s'effectue généralement en dehors des heures normales d'ouverture du commerce. La personne peut travailler seule ou en collaboration avec d'autres étalagistes.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b>            Pour des projets de moindre envergure, la personne travaille seule et dispose d'une pleine autonomie suite aux ententes convenues. Pour de grands projets, l'équipe est mise à contribution. Dans ce cas, il s'agit d'une responsabilité partagée.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans de l'aménagement existant.</li> <li>• Devis de mise en marché et consignes de l'entreprise.</li> <li>• Revues.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement et accessoires               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Mannequins.</li> <li>◆ Escabeau.</li> </ul> </li> <li>• Matériel               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Matériel de présentation et de promotion (affiches, étiquettes, présentoirs ...).</li> <li>◆ Supports et systèmes de présentation.</li> </ul> </li> <li>• Instruments               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Rubans à mesurer.</li> </ul> </li> <li>• Outils               <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Marteau, tournevis, brocheuse.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b>            La personne doit respecter les étapes pour le travail de préparation et d'installation. Elle devra aussi prendre en compte les demandes (patronne/patron, cliente/client ou requérante/requérant)</p> <p><b>Conditions environnementales (sécurité, hygiène,...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habillement confortable pour le travail.</li> <li>• Travailler en respectant les règles de sécurité particulièrement avec les outils et l'escabeau.</li> <li>• Tenir les lieux de travail propres.</li> </ul> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b>            La personne doit être à la fine pointe des nouvelles tendances</p>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b>            La quantité de travail à réaliser varie selon la nature et l'envergure du projet. Généralement, une évaluation du travail à faire est faite avant le début des travaux. L'échéancier de réalisation est convenu avec la patronne ou le patron ou encore avec la cliente ou le client</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des consignes et de l'échéancier de réalisation.</li> <li>• Qualité de l'adaptation du concept de merchandising s'il y a lieu.</li> <li>• Qualité des agencements.</li> <li>• Qualité de la présentation visuelle (esthétique, proportions, attrait,...).</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sens de l'organisation de l'espace.</li> <li>◆ Méthode et minutie.</li> <li>◆ Capacité à prendre un recul sur l'aspect général de la présentation visuelle.</li> </ul>

## TÂCHE 5 : Vendre des produits et des services

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b></p> <p>La tâche se réalise en présence de la cliente ou du client, généralement au commerce. Le travail s'effectue généralement sur une base individuelle. Toutefois, selon la taille de l'entreprise, la personne peut s'appuyer sur les services offerts par d'autres employé(e)s de l'entreprise.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b></p> <p>La responsabilité de la personne est importante au regard de la satisfaction de la clientèle et des résultats de vente de l'entreprise. Par ailleurs, le professionnalisme dans l'approche de conseil au client ou à la cliente est important.</p> <p>Pour cette tâche, les erreurs sont coûteuses, d'où la très grande responsabilité dévolue à la personne.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans ou croquis.</li> <li>• Devis (soumission).</li> <li>• Échantillons (cartes ou autre).</li> <li>• Dépliants, catalogues, fiches techniques (matériaux, accessoires, ...).</li> <li>• Consignes de vente</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <p>§ Équipement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>§ Équipement et matériel de vente.</li> <li>§ Équipement audiovisuel pour les démonstrations au besoin.</li> </ul> <p>Matières premières</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>§ Produits de décoration (tissus, meubles et accessoires, ...).</li> <li>§ Échantillons.</li> </ul> <p>Instruments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>§ Ruban à mesurer.</li> <li>§ Calculatrice</li> </ul> <p>Outils</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>§ Ciseaux et autres.</li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>§ Consignes de production de la journée.</li> <li>§ Consignes particulières de la patronne ou du patron.</li> </ul> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les techniques de vente.</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b></p> <p>La personne doit généralement rencontrer des objectifs de vente fixés par l'entreprise. Ceux-ci varient selon l'entreprise.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition appropriée du client ou de la cliente.</li> <li>• Pertinence et qualité des arguments de vente.</li> <li>• Satisfaction du client ou de la cliente.</li> <li>• Fidélité du client ou de la cliente.</li> <li>• Respect des procédures établies et des objectifs de vente</li> <li>• Réponses adéquates aux besoins et aux attentes du client.</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregent.</li> <li>• Assurance personnelle.</li> <li>• À l'écoute de la cliente ou du client.</li> <li>• Esprit de synthèse.</li> <li>• Être en contrôle pour gérer les objections du client.</li> </ul> <p><b>Éléments en cause en santé et sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation sécuritaire des produits</li> </ul> <p><b>Éléments en cause en hygiène et salubrité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles d'hygiène et de salubrité</li> </ul>

## TÂCHE 6 : Fabriquer des décors et des éléments de décor

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b> La fabrication de décors et éléments de décor se fait par une ou un étalagiste.</p> <p>Le travail s'effectue en atelier avec les outils et les matériaux appropriés. La personne travaille généralement seule à son poste de travail. Selon l'envergure des projets, elle peut être appelée à travailler en équipe pour un travail à la chaîne.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b> Pour le travail effectué sur une base individuelle, la personne est autonome, même si elle travaille sous la responsabilité de la personne en charge de la production en atelier.</p> <p>La responsabilité de la personne pour cette tâche est importante puisque le résultat final dépend de la qualité de la fabrication et de la finition.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans, dessins, croquis ou ébauches.</li> <li>• Revues spécialisées.</li> <li>• Catalogues et dépliants de fournisseurs.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Machines et outils d'atelier .</li> </ul> </li> <li>• Matières premières <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Cartons divers, colles, ruban adhésif, ...</li> <li>◆ Bois, tissus, carton mousse, polystyrène , etc.</li> </ul> </li> <li>• Outils, logiciels <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ruban à mesurer, équerre.</li> <li>◆ Ciseaux, exactos, etc.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Référencer aux consignes de production de la journée.</li> <li>• Respecter les étapes de fabrication</li> </ul> <p><b>Éléments en cause en environnement et en santé-sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dangers de brûlures avec la colle chaude et de blessures avec les machines et les outils d'atelier.</li> </ul> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation efficace et sécuritaire des machines et des outils d'atelier</li> <li>• Maîtrise des techniques de fabrication.</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b> La personne doit généralement rencontrer des objectifs de fabrication fixés par l'employeur. Ceux-ci varient selon l'envergure du projet et les délais de livraison à respecter.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidité de l'ensemble.</li> <li>• Équerrage adéquat.</li> <li>• Coupes bien exécutées</li> <li>• Belle finition des surfaces apparentes.</li> <li>• Esthétique de présentation (décor ou élément de décor)</li> <li>• Capacité à rencontrer les délais fixés.</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Minutie et précision dans le travail.</li> <li>◆ Soucis du détail.</li> <li>◆ Patience.</li> <li>◆ Port du matériel de sécurité (lunettes, bottes, masques à poussières, gants...)</li> <li>◆ Respect des règles de sécurité.</li> <li>◆ Maintien de la propreté des lieux (fabrication et installation)</li> </ul>

## TÂCHE 7 : Préparer les vitrines

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b></p> <p>La préparation de vitrine peut se faire par les employé(e)s du commerce (décoratrices/décorateurs ou étalagistes) ou encore par une firme spécialisée en étalage. Dans les deux cas, le travail s'effectue au commerce, selon le plan établi.</p> <p>Le travail se fait généralement en dehors des heures d'ouverture du commerce, sur une base individuelle.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b></p> <p>Selon l'expérience de la personne, le travail peut s'effectuer de façon autonome ou sous la supervision de la personne responsable du merchandising. Les exigences de qualité font en sorte que la personne qui prépare les vitrines assume une grande responsabilité.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans, dessins ou ébauches.</li> <li>• Données sur le besoin du client.</li> <li>• Manuels de références.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Équipement de levage au besoin.</li> <li>◆ Escabeau.</li> </ul> </li> <li>• Matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Mannequins.</li> <li>◆ Éléments et accessoires de décor.</li> <li>◆ Outils et matériel pour la préparation et le nettoyage des lieux et de la vitrine.</li> <li>◆ Matériel de finition (pinceaux, peinture, ...)</li> <li>◆ Systèmes de présentation et fixations au besoin.</li> <li>◆ Matériel de recouvrement (tissus, tapisserie,...)</li> <li>◆ Fer à repasser.</li> </ul> </li> <li>• Outils et instruments <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Calculatrice, marteau, ruban à mesurer, ....</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b></p> <p>Le travail doit être fait proprement et la personne doit prendre des précautions lorsqu'elle manipule la marchandise. Elle doit également respecter les délais.</p> <p><b>Éléments en cause en environnement et en santé-sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation sécuritaire de l'équipement et de la marchandise.</li> </ul> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques d'aménagement d'un espace de merchandising.</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b></p> <p>La durée du travail de préparation varie selon l'envergure du projet de vitrine.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propreté de l'ensemble.</li> <li>• Esthétique et respect des proportions.</li> <li>• Qualité de la mise en place.</li> <li>• Effet global.</li> <li>• Attraction de la clientèle.</li> <li>• Qualité des contacts avec la cliente ou le client.</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Bonne capacité physique (force).</li> <li>◆ Sens de l'organisation de l'espace.</li> <li>◆ Méthode et minutie.</li> <li>◆ Capacité à prendre du recul sur la présentation générale.</li> <li>◆ Courtoisie avec la cliente ou le client (pour l'employé(e) d'une firme spécialisée).</li> <li>◆ Capacité à évaluer le travail à faire.</li> </ul>

## TÂCHE 8 : Réaliser des présentations visuelles

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b> La réalisation de présentations visuelles se fait généralement par une firme spécialisée en étalage. Le travail d'installation et de mise en place se fait généralement en dehors des heures d'affaires des commerces.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b> Selon l'expérience de la personne, le travail peut s'effectuer de façon autonome ou encore sous la supervision d'une ou d'un responsable de projet. Les exigences de qualité font en sorte que la personne qui réalise une présentation visuelle assume une grande responsabilité.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans, dessins ou ébauches.</li> <li>• Données sur le besoin du client.</li> <li>• Manuels de références.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Équipement de levage au besoin.</li> <li>◆ Automobile, camion de transport</li> <li>◆ Escabeau, échelles.</li> </ul> </li> <li>• Matériel <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Éléments et accessoires de décor.</li> <li>◆ Matériel pour la préparation et le nettoyage des lieux.</li> <li>◆ Matériel d'installation.</li> <li>◆ Systèmes de présentation et fixations au besoin.</li> <li>◆ Matériel de recouvrement (tissus, tapisserie,...)</li> </ul> </li> <li>• Outils et instruments <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Outillage pour la fabrication et l'installation</li> <li>◆ Calculatrice, marteau, ruban à mesurer, ....</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b> Le travail doit être fait proprement. On doit également respecter les délais.</p> <p><b>Éléments en cause en environnement et en santé-sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manipulation sécuritaire de l'équipement et des outils.</li> </ul> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques d'aménagement d'un espace de présentation visuelle.</li> <li>• Posséder un permis de conduire.</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b> La durée du travail de préparation varie selon l'envergure du projet de présentation visuelle. La décoration d'une salle conventionnelle peut exiger entre une et trois heures de travail alors qu'une salle de congrès va demander plus de temps.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité du concept de présentation.</li> <li>• Respect des méthodes de travail.</li> <li>• Propreté de l'ensemble.</li> <li>• Qualité de la mise en place.</li> <li>• Effet global.</li> <li>• Qualité du contact avec la cliente ou le client.</li> <li>• Respect des délais.</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Bonne capacité physique (force).</li> <li>◆ Sens de l'organisation de l'espace.</li> <li>◆ Méthode et minutie.</li> <li>◆ Capacité à prendre un recul sur la présentation générale.</li> <li>◆ Courtoisie avec la cliente ou le client.</li> <li>◆ Capacité à faire une évaluation juste du travail à faire.</li> </ul>

## TÂCHE 9 : Effectuer le suivi du projet et assurer le service après vente

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b> Le travail s'effectue au commerce et chez la cliente ou le client.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b> Comme le travail s'effectue généralement sur une base individuelle, l'autonomie de la personne est complète pour le suivi du projet. Le degré de responsabilité de la personne est important pour assurer la satisfaction de la clientèle.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plans et devis.</li> <li>• Dossier-client.</li> <li>• Cartes de coloration.</li> <li>• Catalogues et listes de fournisseurs.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ordinateur et matériel de bureau.</li> <li>◆ Téléphone.</li> </ul> </li> <li>• Instruments <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ruban à mesurer.</li> <li>◆ Calculatrice.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b> La personne doit bien comprendre le projet et être attentive aux problèmes qui peuvent se présenter.</p> <p><b>Éléments en cause en environnement et en santé-sécurité :</b> Sur le chantier, la personne doit porter les vêtements et accessoires de protection individuelle (bottes, casque, etc.).</p> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordination de tous les intervenants et les sous-traitants impliqués peut supposer la participation à des réunions de suivi.</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b> Selon la nature, l'envergure et le type de projet, le suivi peut s'étaler sur une période plus ou moins longue.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solutions rapides aux problèmes qui se présentent.</li> <li>• Respect des délais de livraison (produit final).</li> <li>• Solutions de rechange appropriées.</li> <li>• Relations harmonieuses avec la cliente ou le client</li> <li>• Satisfaction de la cliente ou du client</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Capacité à penser à tous les détails.</li> <li>◆ Rigueur.</li> <li>◆ Détermination et persévérance.</li> <li>◆ Patience et tact avec les intervenants et la cliente ou le client.</li> <li>◆ Capacité à gérer le stress et les conflits.</li> </ul> <p><b>Exigences en environnement et en santé et sécurité :</b> Certains éléments de la réglementation relative aux chantiers de construction peuvent s'appliquer.</p>

## TÂCHE 10 : Effectuer des activités administratives

CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>Milieu et contexte de travail :</b> Le travail s'effectue à son poste de travail ou au bureau.</p> <p><b>Degré d'autonomie et de responsabilité :</b> Selon les responsabilités confiées par l'employeur, la personne est autonome.</p> <p><b>Références utilisées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier-client et offre de services.</li> <li>• Feuilles de temps.</li> <li>• Factures (fournisseurs, sous-traitants, ...).</li> <li>• Comptes de dépenses.</li> </ul> <p><b>Équipement, instruments et outillage utilisés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipement <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Ordinateur, et matériel de bureau.</li> <li>◆ Téléphone, télécopieur.</li> <li>◆ Caisse enregistreuse.</li> </ul> </li> <li>• Instrument <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Calculatrice.</li> <li>◆ Ruban à mesurer.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Consignes particulières :</b> Voir au contrôle et au respect des ententes prises avec la clientèle et les fournisseurs.</p> <p><b>Préalables à la réalisation de la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir en mains les documents pertinents.</li> </ul>	<p><b>Quantité de travail à réaliser dans un temps déterminé :</b> La réalisation d'activités à caractère administratif peut prendre quelques heures dans une semaine.</p> <p><b>Critères permettant de juger de la qualité du travail accompli :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarté des documents.</li> <li>• Présence des pièces justificatives.</li> <li>• Respect des règles administratives de l'employeur.</li> <li>• Recouvrement des paiements sans douleur.</li> </ul> <p><b>Attitudes et habitudes particulières à la tâche :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Minutie.</li> <li>◆ Rigueur.</li> <li>◆ Détermination et persévérance.</li> </ul>

#### 4. POURCENTAGE DU TEMPS DE TRAVAIL CONSACRÉ À CHAQUE TÂCHE ET INDICES DE COMPLEXITÉ ET D'IMPORTANCE DES TÂCHES

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont procédé de façon individuelle à l'évaluation du pourcentage du temps de travail et des indices de complexité et d'importance des tâches.

Pour les tâches des métiers, les tableaux qui suivent présentent :

- le pourcentage moyen du temps de travail ;
- les valeurs moyennes attribuées aux critères de complexité ;
- les valeurs moyennes attribuées aux critères d'importance.

##### 4.1 Pourcentage du temps de travail

Comme la personne exerce son métier soit dans le domaine de la décoration ou dans le domaine de l'étalage, les données sur le pourcentage du temps de travail pour l'ensemble des tâches ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Tâches		Pourcentage du temps de travail
N°	Intitulé	sur une échelle de 5.
1	Faire la promotion de produits et de services	10,8
2	Déterminer les besoins	10,0
3	Préparer le projet	14,2
4	Effectuer le merchandisage	9,2
5	Vendre des produits et des services	10,8
6	Fabriquer des décors et des éléments de décor	11,6
7	Préparer les vitrines	14,2
8	Réaliser des présentations visuelles	N/A*
9	Effectuer le suivi du projet et assurer le service après vente	14,2
10	Effectuer des activités administratives	5,0
		100 %

\*La tâche et les opérations qu'elle comporte ont été élaborées à la suite de consultations ultérieures. Ainsi, les participantes et le participant à l'AST n'ont pas donné d'indications sur le pourcentage du temps de travail.

## 4.2 Indices de complexité des tâches

De façon individuelle, les participantes et le participant ont évalué le degré de complexité des tâches à partir des définitions suivantes :

Cote	Indices de complexité	Définitions
1	<i>Très facile</i> :	Le niveau de difficulté associé à l'exécution de cette tâche est faible, puisque la travailleuse ou le travailleur court <b>très peu</b> de risques de commettre une erreur.
2	<i>Facile</i> :	Le niveau de difficulté associé à l'exécution de cette tâche est peu élevé, puisque la travailleuse ou le travailleur court <b>peu</b> de risques de commettre une erreur.
3	<i>Plus ou moins facile</i> :	Le niveau de difficulté associé à l'exécution de cette tâche est moyennement élevé, puisque la travailleuse ou le travailleur court <b>certains</b> risques de commettre une erreur.
4	<i>Difficile</i> :	Le niveau de difficulté associé à l'exécution de cette tâche est très élevé, puisque la travailleuse ou le travailleur court <b>beaucoup</b> de risques de commettre une erreur.
5	<i>Très difficile</i> :	Le niveau de difficulté associé à l'exécution de cette tâche est considérablement élevé, puisque la travailleuse ou le travailleur court <b>énormément</b> de risques de commettre une erreur.

Tâches		Indice de complexité
N°	Intitulé	sur une échelle de 5.
1	Faire la promotion de produits et de services	4,0
2	Déterminer les besoins	2,8
3	Préparer le projet	3,5
4	Effectuer le merchandisage	3,0
5	Vendre des produits et des services	3,3
6	Fabriquer des décors et des éléments de décor	3,1
7	Préparer les vitrines	2,8
8	Réaliser des présentations visuelles	N/A*
9	Effectuer le suivi du projet et assurer le service après vente	3,5
10	Effectuer des activités administratives	2,7

\*La tâche et les opérations qu'elle comporte ont été élaborées à la suite de consultations ultérieures. Ainsi, les participantes et le participant à l'AST n'ont pas donné d'indications sur le pourcentage du temps de travail.

### 4.3 Indices d'importance des tâches

De façon individuelle, les participantes et le participant ont évalué le degré d'importance des tâches à partir des définitions suivantes.

Cote	Indices d'importance	Définitions
1	<i>Très peu élevé :</i>	Le coût associé à l'exécution incorrecte de cette tâche est <b>faible, puisque cela n'a pas de conséquences fâcheuses</b> pour l'entreprise, pour la clientèle ou pour les travailleuses et les travailleurs.
2	<i>Peu élevé :</i>	Le coût associé à l'exécution incorrecte de cette tâche est <b>peu élevé, même s'il y a des conséquences fâcheuses</b> pour l'entreprise, pour la clientèle ou pour les travailleuses et les travailleurs.
3	<i>Plus ou moins élevé :</i>	Le coût associé à l'exécution incorrecte de cette tâche est <b>moyennement élevé, puisqu'il y a des conséquences fâcheuses</b> pour l'entreprise, pour la clientèle ou pour les travailleuses et les travailleurs.
4	<i>Élevé :</i>	Le coût associé à l'exécution incorrecte de cette tâche est <b>élevé, puisqu'il y a des conséquences importantes</b> pour l'entreprise, pour la clientèle ou pour les travailleuses et les travailleurs.
5	<i>Très élevé :</i>	Le coût associé à l'exécution incorrecte de cette tâche est <b>considérablement élevé, puisqu'il y a des conséquences extrêmement importantes</b> pour l'entreprise, pour la clientèle ou pour les travailleuses et les travailleurs.

Tâches		Indice d'importance
N°	Intitulé	
1	Faire la promotion de produits et de services	5,0
2	Déterminer les besoins	4,0
3	Préparer le projet	4,8
4	Effectuer le merchandising	3,5
5	Vendre des produits et des services	4,6
6	Fabriquer des décors et des éléments de décor	4,0
7	Préparer les vitrines	4,1
8	Réaliser des présentations visuelles	N/A*
9	Effectuer le suivi du projet et assurer le service après vente	4,1
10	Effectuer des activités administratives	3,5

\*La tâche et les opérations qu'elle comporte ont été élaborées à la suite de consultations ultérieures. Ainsi, les participantes et le participant à l'AST n'ont pas donné d'indications sur le pourcentage du temps de travail.



## 5. CONNAISSANCES, HABILITÉS ET COMPORTEMENTS SOCIO-AFFECTIFS

### 5.1 Habiletés cognitives

Pour exercer leur métier, les décoratrices/décorateurs et les étalagistes doivent posséder certaines connaissances.

#### *Langues*

- La maîtrise de la langue française est requise pour les communications verbales et écrites.
- Bien que la langue française soit prédominante, la connaissance de la langue seconde (anglaise) est importante, notamment pour transiger avec certaines clientes et certains clients, de même qu'avec certains fournisseurs, pour la lecture de revues spécialisées, pour l'interprétation de fiches techniques ou de documents de référence.

#### *Arts et culture générale*

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont souligné l'importance pour la décoratrice ou le décorateur et l'étalagiste de développer sa culture générale, notamment par la recherche d'information relative aux courants sociaux, aux nouvelles tendances et au contexte socio-économique en général. La personne doit en effet posséder une culture générale lui permettant une meilleure compréhension de son milieu et du monde qui l'entoure.

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail conviennent que les connaissances en art et en histoire de l'art sont souhaitable. L'histoire de l'art, la connaissance des styles, des arts visuels et des arts appliqués ne sont que quelques éléments de connaissance auxquels elles et ils ont fait allusion. En complément, la personne doit avoir aussi des connaissances liées aux fabrications artisanales, notamment en ébénisterie, en verrerie et autres.

Les conseillères et conseillers en décoration de même que les étalagistes doivent démontrer des habiletés en organisation spatiale et picturale de façon à communiquer efficacement leurs idées. Elles et ils doivent pouvoir :

- Prendre en compte les courants sociaux, l'environnement socio-économique, les tendances et les besoins particuliers de la clientèle qui vont influencer l'utilisation d'un environnement intérieur et les techniques de merchandising.
- Réaliser des dessins, des croquis, des esquisses et des ébauches en respectant les techniques de base liées à leur exécution, de même que les règles de l'art. L'application des techniques de dessin d'observation, du croquis et du rendu permet une communication efficace, autant en décoration qu'en étalage.
- Maîtriser la couleur comme moyen d'expression et élément psychologique, d'esthétisme, d'ambiance et de confort. La personne doit savoir tirer parti de la couleur et de la lumière dans une perspective d'aménagement intérieur ou de présentation visuelle.

Les connaissances en théorie des couleurs sont particulièrement importantes pour l'agencement des éléments qui composent un aménagement intérieur ou une présentation visuelle. De l'avis des personnes présentes à l'atelier d'analyse de la situation de travail, les connaissances en théorie des couleurs sont particulièrement utiles pour exécuter les tâches

et opérations relatives au choix des matériaux et des finis, à la promotion de ses services, à l'analyse des besoins de la cliente ou du client, à la création, à l'élaboration et à la présentation du concept de décoration intérieure ou de présentation visuelle.

- Exploiter les techniques liées à la recherche de l'équilibre entre le caractère esthétique et fonctionnel d'un aménagement intérieur, pour les décoratrices et les décorateurs

### ***Créativité et esthétisme***

De l'avis des participantes et du participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail, les connaissances liées à la créativité et à l'esthétisme font partie des éléments essentiels à l'exercice des métiers. Ces connaissances sont surtout utiles pour les tâches liées à la préparation de projets, à la fabrication de décors et à la réalisation de présentations visuelles en général.

### ***Techniques de vente***

Comme la plupart des finissantes et des finissants du programme en décoration et étalage intègrent le marché du travail comme conseillère vendeuse ou conseiller vendeur, il est très important qu'elles et ils maîtrisent les techniques de vente. On note aussi que plusieurs personnes nouvellement embauchées seront appelées à travailler à commission, d'où l'importance de connaître et de maîtriser les techniques de vente au terme de la formation. Par ailleurs, les connaissances liées aux comportements des consommateurs dans différentes situations sont très utiles pour les travailleuses et les travailleurs en décoration et en étalage.

### ***Marchandisage***

Les étalagistes, et dans une moindre mesure, les décoratrices et les décorateurs doivent avoir des connaissances de base en marchandisage. Des connaissances minimales liées aux méthodes de mise en marché, à la publicité, au marketing et à la présentation visuelle de la marchandise sont requises. L'interprétation de plans et devis de mise en marché font partie des connaissances requises.

### ***Marketing, publicité et promotion***

L'exercice des métiers requiert des connaissances de base en marketing, publicité et promotion. Ces connaissances sont utilisées notamment pour préparer un portfolio, cibler la clientèle ainsi que pour le développement et la promotion de ses produits et services, principalement pour une personne qui agit comme travailleuse ou travailleur autonome.

### ***Sociologie, psychologie et relations humaines***

De l'avis des participantes et du participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail, les connaissances en sociologie, en psychologie et en relations humaines sont requises pour traiter avec la clientèle, les fournisseurs, les intervenants au projet de même qu'avec les collègues de travail. Dans le domaine des relations humaines, les notions de psychologie appliquées aux rapports entre les individus et à la communication personnelle sont un atout. Quant aux notions de sociologie et de psychologie elles permettront à la personne de préciser leurs intérêts et leurs goûts de même que ceux de la clientèle et d'en retracer l'origine (historique, culture, origine ethnique, valeurs, habitudes et mode de vie, etc.).

### ***Architecture et bâtiment***

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail conviennent que des connaissances minimales en bâtiment et en architecture sont souhaitables pour une décoratrice ou un décorateur. Il en va de même pour tout ce qui concerne les techniques de base en construction. Ces connaissances sont principalement utiles lors de la préparation de projets de décoration intérieure et pour transiger avec les intervenantes et intervenants lors du suivi des projets. Les connaissances de base liées à l'alimentation électrique des systèmes d'éclairage sont nécessaires en décoration et en étalage.

### ***Mathématiques***

L'exercice de la profession fait appel à des connaissances de base en mathématiques, notamment pour les opérations liées à la préparation de projets de décoration intérieure et de présentations visuelles, au calcul des quantités de matériaux, produits et accessoires, de superficies et aux relevés de dimensions, etc.

### ***Lecture de plans, dessin technique, croquis, esquisses et ébauches***

L'exercice des métiers de décoratrice/décorateur et d'étalagiste exige des connaissances minimales en lecture et interprétation de plans et devis, de bonnes connaissances et habiletés en exécution de croquis, esquisses et ébauches. La connaissance du langage de base du dessin technique (symboles, plan, élévation, profil, isométrie, etc.) est très utile.

Des connaissances et des habiletés en dessin technique assisté par ordinateur sont aussi souhaitables.

### ***Décoration intérieure***

Les techniques de décoration intérieure intègrent notamment les connaissances et les habiletés liées à l'agencement de couleurs et de matériaux, l'habillage de fenêtres, l'agencement de mobilier et accessoires et le choix de revêtements (meubles, murs, planchers, plafonds), le tout dans un ensemble harmonieux.

### ***Éclairage***

L'éclairage (naturel et artificiel) est très important dans un projet de décoration intérieure, c'est pourquoi les connaissances liées à cet aspect doivent être prises en compte dans un projet de formation initiale. En présentation visuelle, les étalagistes ont également besoin de connaissances en éclairage.

### ***Lettrage***

La connaissance des diverses techniques de reproduction relatives au lettrage, à l'affichage et au graphisme permet aux étalagistes de faire des choix et de traduire leurs besoins à des sous-traitants. On note que le lettrage est généralement fait par des entreprises ou des personnes spécialisées et que le travail se fait de plus en plus par ordinateur.

### ***Matériaux de finition et techniques d'application***

Autant en décoration qu'en étalage, la personne doit posséder des connaissances sur les produits de recouvrement ou de finition comme les peintures, teintures, produits aux finis texturés, produits en trompe l'œil, vernis, papier peint et autres. Elle doit également connaître et maîtriser les techniques de recouvrement, de préparation des surfaces, de même que celles liées à la préparation et l'application des produits de finition. Le choix, la préparation et l'entretien des outils sont importants.

### ***Techniques d'usinage de matériaux et de fabrication en atelier***

Pour les étagistes, les connaissances liées aux techniques d'usinage de matériaux (coupage, perçage, etc.) et de fabrication et d'assemblage en atelier sont requises pour l'exercice du métier.

### ***Informatique***

En décoration intérieure et en étalage, la personne doit connaître et pouvoir utiliser des logiciels de traitement de texte et des outils de communication sur les réseaux de l'inforoute, de même que des logiciels spécialisés en décoration et au besoin des logiciels de dessin assisté par ordinateur. Les opérations de caisse et le suivi administratif font souvent appel à l'utilisation d'outils informatiques.

### ***Habilités liées à la résolution de problèmes et à la prise de décision***

Avec l'expérience, la décoratrice ou le décorateur de même que l'étagiste assument des responsabilités importantes et dispose d'une plus grande marge de manœuvre. Les habiletés liées à la résolution de problèmes et à la prise de décision s'exercent principalement dans le cadre de la préparation et du suivi des projets.

## 5.2 Habiletés psychomotrices

Les décoratrices et les décorateurs passent la plupart de leur temps à leur poste de travail, notamment pour ceux et celles qui exercent une fonction de commis-vendeuse ou commis-vendeur. Elles et ils doivent avoir une endurance physique pour demeurer en position debout à un poste de travail durant de longues heures. La personne peut avoir à manipuler des objets relativement lourds (25 kg et parfois plus) comme des meubles (déplacement ou positionnement) des échantillons, des catalogues, de la céramique et des rouleaux de tissus, etc.

Le travail avec l'informatique, la documentation de référence et les systèmes de communication, souvent en simultané, exigent une bonne coordination et une bonne habileté psychomotrice. La cadence d'exécution de certaines tâches et opérations en décoration et étalage fait aussi appel à des habiletés psychomotrices. Les décoratrices et les décorateurs doivent également avoir une bonne dextérité manuelle, notamment pour la manipulation d'outils, d'objets et d'accessoires de décoration.

Pour les étalagistes, la dextérité manuelle est requise pour les travaux de fabrication et de finition en atelier, pour le moulage, la préparation de cartons, le dessin à main levée, le travail au clavier d'un ordinateur et la manipulation de pinceaux et de ciseaux.

## 5.3 Habiletés perceptives

Pour l'exercice des métiers, les habiletés perceptives nécessaires sont celles que l'on retrouve ci-dessous :

### La vue

L'exécution du travail requiert une très bonne acuité visuelle, notamment pour :

- percevoir les formes et les couleurs ;
- la création et l'élaboration de projets en décoration ou étalage ;
- le choix des finis et des couleurs ;
- percevoir les choses en trois dimensions ;
- consulter et interpréter les documents visuels.

### La perception tactile

Les habiletés tactiles sont particulièrement importantes pour l'évaluation de finis et de textures, notamment pour les matériaux et les tissus. L'évaluation de la flexibilité et de l'épaisseur de matériaux minces fait également appel à la perception tactile.

## 5.4 Habiletés et comportements socio-affectifs

Le travail des décoratrices, des décorateurs et des étalagistes requiert des habiletés et fait appel à certains comportements et attitudes.

### *Relations humaines et interpersonnelles*

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont souligné l'importance des connaissances et des habiletés en relations humaines et en communication interpersonnelle. Celles-ci sont utiles lors des transactions avec les clientes ou les clients, les intervenantes et les intervenants, de même que pour les travaux en équipe. La psychologie, l'écoute, la sociabilité et l'ouverture d'esprit ont aussi été soulignées.

### **Santé et sécurité**

Dans l'exercice de leurs métiers, les décoratrices et les décorateurs de même que les étalagistes doivent maîtriser les connaissances relatives aux risques en santé et sécurité liés :

- au travail prolongé en présence d'un écran informatique ;
- au travail en position debout ou assise durant de longues heures ;
- au stress causé par les objectifs de vente à atteindre et les échéanciers à rencontrer ;
- aux efforts physiques à déployer (manipulation d'objets lourds) ;
- au travail avec les machines et outils d'atelier.

Pour prévenir les risques cités précédemment, elles et ils doivent adopter les comportements suivants :

- installer des postes de travail ergonomiques ;
- adopter des positions de travail appropriées pour les tâches à effectuer ;
- utiliser un équipement de bureau approprié (chaise ergonomique, filtre pour écran informatique, etc.) ;
- favoriser une alternance travail debout/travail en position assise ;
- respecter une alternance travail/repos pour réduire le stress.
- respecter les règles de santé et sécurité dans l'atelier et au travail en général.

## **6. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION**

Les participantes et le participant à l'atelier d'analyse de la situation de travail ont formulé des suggestions relativement à l'organisation de la formation.

### **Orientations de la formation**

On s'interroge sur la pertinence d'avoir un seul programme de formation pour les décoratrices/décorateurs et les étalagistes, même si elles et ils partagent des compétences communes. De l'avis d'une participante, il s'agit de deux fonctions distinctes, d'autant plus que les personnes n'ont pas les mêmes intérêts. Celles du domaine de l'étalage sont plutôt « manuelles » alors que celles du domaine de la décoration sont plus axées sur l'aspect artistique de l'avis de cette participante.

Une participante suggère qu'il y ait des cours communs avec une spécialisation par la suite.

Il est fait mention de certaines faiblesses des finissantes et des finissants en décoration et étalage, notamment en matière de productivité. Pour corriger cette situation, on devrait mettre un peu plus l'accent sur la productivité et l'efficacité en réalisant des projets échelonnés sur de courtes périodes. Les projets doivent toutefois être en lien avec ce qui se fait sur le marché du travail.

La vente représente une tâche stratégique pour les décoratrices et les décorateurs, c'est pourquoi on devra mettre l'accent sur cet aspect dans la formation. Les finissantes et les finissants doivent être à l'aise et efficaces dans le domaine de la vente et du service à la clientèle.

Pour tenir compte de la réalité entrepreneuriale dans les domaines de la décoration et de l'étalage, on devrait aborder cette question dans la formation.



## **ANNEXE I**

### **1. Grille de santé et de sécurité au travail**

(À venir)



## ANNEXE II

### MATÉRIEL UTILISÉ EN DÉCORATION

#### Mobilier:

Caisse enregistreuse  
Calculatrice  
Ordinateurs  
Logiciels (Power Cadd, Illustrator, Word, Excel, ..)  
Formulaire divers  
Imprimantes  
Postes informatiques, chaises et tables  
Tables à dessin  
Tabourets à dessin  
Tranches à papier  
Etc.

#### Équipement à dessin:

Aiguise-crayons mécaniques  
Ciseaux pour papier et tissus  
Compas et accessoires  
Couteaux à lame rétractable  
Équerres 45° et 30°/60°  
Gabarits de cercles  
Gabarits de carrés  
Gabarits de salle de bains  
Gabarits d'ellipses  
Gabarits pour effacer  
Gommes à effacer  
Pinceaux plusieurs formats  
Plumes techniques  
Plumes techniques jetables  
Porte-mines, avec mine de diverses qualités  
Règles triangulaire d'architecte, impérial et métrique  
Règles en métal  
Rubans à mesurer, impérial et métrique  
Poudre d'opaline  
Etc.

#### Papiers:

Papier à imprimantes divers formats  
Papier calque  
Papier quadrillé  
Papier végétal divers formats  
Cartons "Hi-Art"  
Carton "Mayfair"  
Cahier pour croquis  
Cartons d'échantillons à l'effigie de l'entreprise  
Etc.

#### Divers:

Accès Internet  
Colle  
Colle en bâton  
Crayon divers pour dessin et croquis  
Liste de clients  
Liste de fournisseurs  
Peinture acrylique, gouache, aquarelle  
Produits de nettoyage et d'entretien  
Tapis de découpe

#### Matériauthèque:

Catalogues de luminaires  
Catalogues de meubles commerciaux  
Catalogues de meubles résidentiels  
Catalogues d'accessoires décoratifs  
Catalogues de matériaux de recouvrement de planchers (Tapis, Céramiques, bois franc et dérivés....)  
Divers types de confections d'habillage de fenêtre  
Livres et ouvrages de références divers  
Nuancier de peinture de diverses compagnies  
Papier-peint résidentiel et commercial  
Présentoirs pour échantillons de peinture de diverses compagnies  
Quincaillerie diverses; tringles à rideaux, poignées, etc...  
Revue de décoration  
Stores divers  
Tapis résidentiel et commercial  
Tissus divers  
Etc.

## MATÉRIEL UTILISÉ EN ÉTALAGE

### Présentoirs:

Bustes en matériaux divers  
Carrelages métallique et en bois  
Demi-bustes en divers matériaux  
Éléments de décor divers préfabriqués  
Formes en acryliques  
Formes pour bas  
Formes pour pantalons en divers matériaux  
Mannequin en divers matériaux  
Présentoirs divers  
Planchettes  
Produits à mettre en étalage  
Supports divers  
Systèmes d'affichage  
Etc.

### Papiers divers:

Aluminium  
Cellophane, bleuté et de couleurs diverses  
Emballage naturel et de couleurs diverses  
Soie blanc et de couleurs diverses  
Ignifuge  
Mâché et substituts  
Métallisé crêpé ou froissé "Mylar"  
"Seamless" ou "Noseam"  
Velouté de nylon  
Etc.

### Cartons divers type selon les besoins:

Hi-Art  
Lustré  
Ondulé  
Etc.

### Matériaux de construction:

Acrylique et autre plastiques  
Contre-plaqué, placages et stratifiés  
Goujons  
Matériaux préfini, "Masonite"  
Mousse cartonnée "Fome Core"  
Panneaux de fibre naturelle, "Tentest"  
Panneaux de fibre compactée, "Homozote"  
Plastique gaufré, "Coroplast"  
Polystyrène; blanc, rose, bleu.

Polystyrène recouvert de fibre de bois  
"Gatorfoam"  
Produits de résine, fibre de verre  
Profilés et tôles en acier  
Tôle décorative  
Tringles d'épingle  
Tringles de pin  
Tubes en fibre "Sonotube"  
Etc.

### Divers:

Acétates de couleur  
Broche à poulailler  
Clips plafonniers "Barnacles"  
Clous  
Corde de coton de diamètres divers  
Coussins à épingles  
Crochets divers  
Crochets ajustables  
Épingles  
Fil de laiton  
Fil de nylon  
Jute  
Liège  
Neiges artificielles  
Pinceaux divers  
Peinture diverses (huile, latex, uréthane, ...)  
Papiers sablés  
Produits de nettoyage et d'entretien  
Produits de quincaillerie  
Rouleaux à peinture, à texturer  
Rubans adhésifs  
Simili-bois  
Suède vinyle  
Teintures et vernis  
Tubes d'acétate  
Tubes translucide de divers formats  
Tulle  
Vinyle lustré, imprimé, granulé  
Vinyle polyester métallique  
Etc.

## PRINCIPAUX OUTILS UTILISÉS EN ÉTALAGE

### Outils manuels:

Balai à vêtements  
Boîte à onglets  
Brocheuse (type T-32 , JT21)  
Ciseaux pour papier et tissus  
Compas et accessoires  
Couteau à lame rétractable  
Égoïne  
Équerres de charpente, de menuiserie, de précision  
ou à combinaison  
Étaux  
Exacto  
Galon à couture  
Gros marteau  
Grosse pincettes coupantes  
Marteau à épingles  
Niveau  
Pincettes coupantes à épingles  
Pincettes et tenailles  
Rabots pour le bois  
Râpes pour le bois et le polystyrène  
Règles  
Ruban à mesurer, impérial et métrique  
Scie à guichet manuelle  
Scie à métaux  
Scie de finition  
Spatules et grattoirs  
Tournevis de formes et grandeurs diverses  
Etc.

### Outils électriques:

Appareil de découpe pour lettrage "SignMaker"  
Efface-plis "Steamer"  
Fer à repasser  
Fusil à coller  
Outil de découpe "Cutawl"  
Ordinateur avec logiciel "Illustrator"  
Perceuse et mèches  
Projecteur opaque  
Rallonges  
Sableuse électrique  
Scie à guichet électrique (sauteuse) avec lames pour bois, métaux et cuir.  
Scie à ruban  
Scie radiale  
Scie ronde avec lames ordinaires et au carbure  
Etc.