



Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du

sur la formation professionnelle initiale de

Fleuriste CFC

du

N° de la profession 17206

Table des matières

1. Introduction	4
2. Bases de la pédagogie professionnelle	5
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	5
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	7
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)	8
2.4 Collaboration entre les lieux de formation	9
3. Profil de qualification	10
3.1 Profil de la profession	10
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	12
3.3 Niveau d'exigences de la profession	13
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	14
Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises	14
Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits	18
Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle	23
Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales.....	31
Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales.....	35
Élaboration	41
Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	42
Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	43
Glossaire	46

Liste des abréviations

CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse des services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement]
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique]
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie]
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents]

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale de fleuriste sanctionné par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

¹ voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; Orfo) de fleuriste CFC.

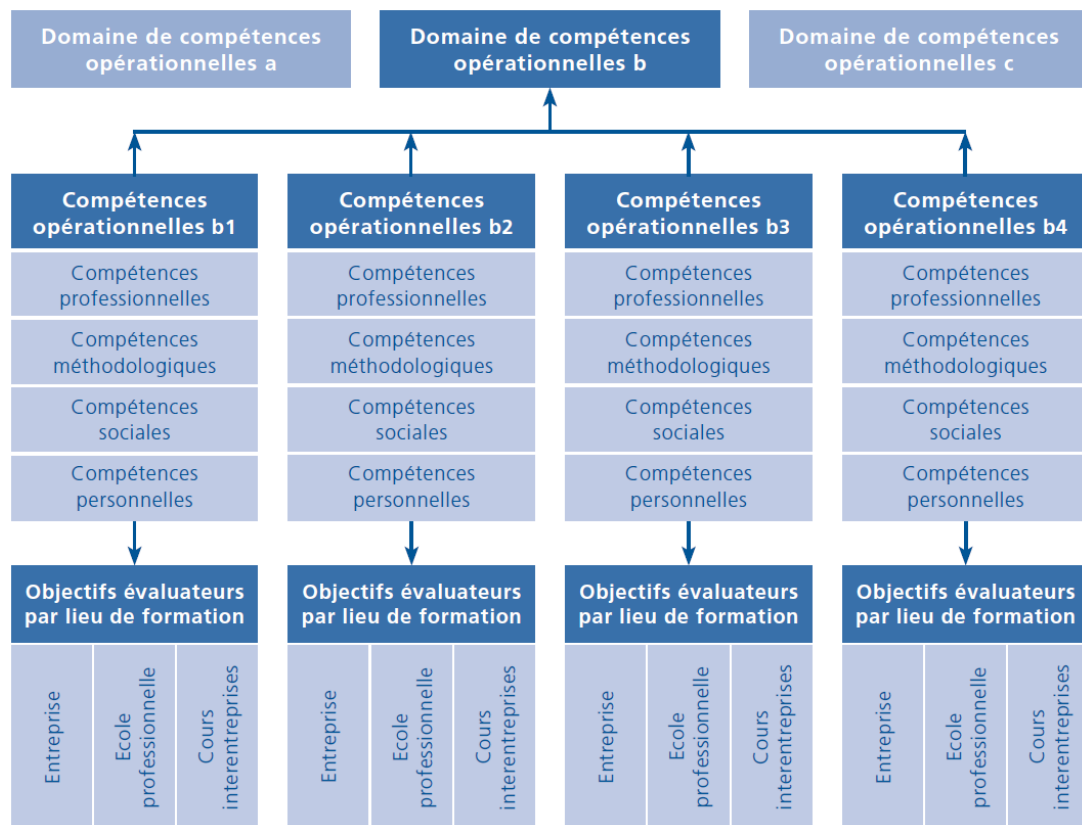
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale de fleuriste CFC. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation :



La profession de fleuriste CFC comprend cinq **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple: domaine de compétences opérationnelles d: traitement de commandes florales

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine d: traitement de commandes florales regroupe par exemple quatre compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs / rattachées aux compétences opérationnelles.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les fleuristes CFC aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les fleuristes utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les fleuristes organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
Compétences sociales Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les fleuristes abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et la clientèle de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les fleuristes analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les fleuristes restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Exemple : les fleuristes notent des termes et phrases importants pour accueillir la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais.</i>
C2	Comprendre	Les fleuristes expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple : les fleuristes décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes, ainsi que leur valeur culturelle.</i>
C3	Appliquer	Les fleuristes mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans différentes situations. <i>Exemple : aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique. (C3).</i>
C4	Analyser	Les fleuristes analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple : les fleuristes analysent l'espace de vente en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs, du cheminement de la clientèle et de l'atmosphère.</i>
C5	Synthétiser	Les fleuristes combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. <i>Exemple : les fleuristes élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses) pour la décoration florale dans le cadre d'un événement en fonction de la commande de la clientèle.</i>
C6	Évaluer	Les fleuristes évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>Non pertinent au niveau de fleuriste CFC.</i>

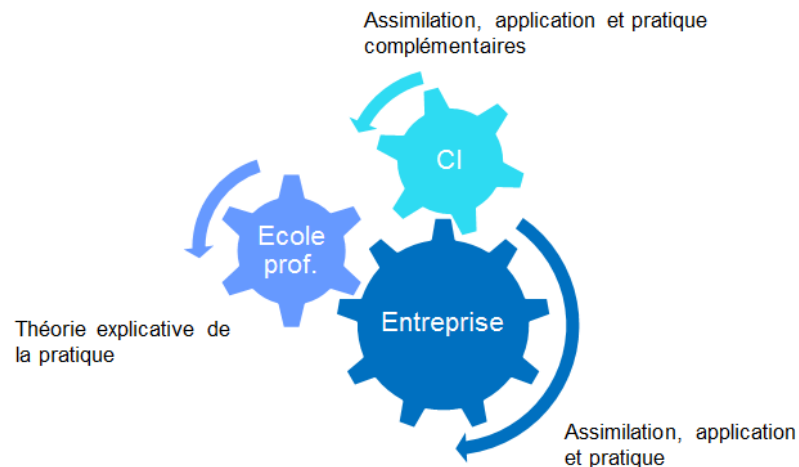
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- Entreprise formatrice : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- École professionnelle : elle dispense la formation scolaire qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- Cours interentreprises : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les fleuristes CFC doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'élaboration du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les fleuristes CFC allient artisanat, création et art dans leur métier. Ils élaborent des bouquets, des arrangements, des compositions florales plantées et autres compositions florales pour la vente au quotidien, ainsi que pour des événements festifs et des cérémonies funéraires.

Les fleuristes CFC travaillent principalement en tant qu'employés ou indépendants dans des magasins de fleurs. Ils peuvent également travailler dans des ateliers, des hôtels, des lieux d'événements, sur des bateaux de croisière ou au domicile de la clientèle. Leur clientèle privée et professionnelle est très variée. Ils comptent parmi leur clientèle aussi bien des restaurants, des cabinets médicaux et des entreprises que des couples de mariés, des familles en deuil ou des clients abonnés ou occasionnels.

Ils sont en contact régulier avec les producteurs et les fournisseurs afin de se tenir au courant des produits et des développements. En fonction des commandes, ils coopèrent avec des organisateurs d'événements et de mariages, des entreprises de restauration ou des bureaux d'architecture d'intérieur.

Principales compétences opérationnelles

Les fleuristes CFC conseillent la clientèle sur les compositions florales et l'entretien des fleurs coupées et des plantes et recommandent des produits complémentaires. Ils utilisent différents canaux de vente. Selon les souhaits de la clientèle, les fleuristes livrent et placent leurs compositions florales.

Les fleuristes CFC planifient et réalisent des compositions florales pour la vente au quotidien ou pour des événements festifs et des cérémonies funéraires. Ils analysent les lieux et élaborent des projets de décoration florale en fonction de la commande.

Ils stockent et entretiennent les plantes et les fleurs coupées de manière appropriée, en contrôlent la qualité et préparent les produits pour la vente. Ils décorent et aménagent les espaces de vente du magasin et veillent ce faisant à placer les produits de manière optimale et à créer une atmosphère agréable.

Les fleuristes CFC sont actifs dans la gestion d'entreprise. Ils prennent des commandes, établissent des offres, gèrent les stocks, effectuent des achats, calculent les prix de vente et réalisent des ventes. Ils font la promotion de leur magasin de fleurs sur différents canaux de communication.

Pour pouvoir exercer ces tâches de manière professionnelle, les fleuristes CFC disposent, outre des connaissances professionnelles spécifiques, d'aptitudes manuelles et artistiques. Ils ont un sens aigu des formes et des couleurs, sont créatifs et se montrent innovants. Ils orientent leur façon de penser et d'agir en fonction de la clientèle et des affaires.

Exercice de la profession

Le quotidien des fleuristes CFC est varié et marqué par les tendances et les changements saisonniers qui se reflètent dans les souhaits de la clientèle. Les fleuristes CFC suivent de manière proactive les nouvelles tendances en matière de créations, de végétaux, de couleurs, de style et de matériaux et adaptent en permanence leurs compositions florales et leurs produits. Ils suivent une formation continue afin d'approfondir leurs connaissances et d'évoluer professionnellement.

Les fleuristes CFC s'adaptent rapidement à la clientèle et tiennent compte des souhaits individuels. Dans le cadre d'événements festifs et de cérémonies funéraires, ils accompagnent leur clientèle sur une longue période. Cela exige une grande empathie et une bonne résistance au stress. Ils communiquent de manière respectueuse, adaptée à la situation et au destinataire. Ils sont capables de s'entretenir avec leur clientèle dans une deuxième langue.

Les fleuristes CFC organisent leurs journées de travail de manière autonome ou en concertation avec l'équipe. En période de forte charge de travail, par exemple avant les jours fériés, ils définissent les bonnes priorités et sont prêts à intervenir aux heures creuses et le week-end. Ils disposent de la résistance au stress nécessaire et d'une bonne condition physique. Dans les périodes plus calmes, ils se ménagent toutefois, en même temps que l'entreprise, suffisamment d'espace pour leur vie privée.

Les fleuristes CFC sont proches de la nature et connaissent les végétaux qu'ils travaillent et vendent. Ils sont donc en mesure de renseigner leur clientèle sur l'origine des fleurs et des plantes vendues dans leur magasin de fleurs.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les fleurs et les plantes accompagnent les gens dans différentes situations de la vie, telles que l'anniversaire, le baptême, la communion, le mariage ou les funérailles. Selon les couleurs et les variétés, elles transmettent des messages différents, mais suscitent toujours des émotions positives. Les compositions florales réjouissent par leur beauté, stimulent les sens et contribuent au bien-être des personnes. Les fleuristes perpétuent les traditions, les symboles et les coutumes établis dans la société.

Les fleuristes CFC attachent de l'importance à une utilisation responsable et économique de leurs produits et matériaux et les éliminent de manière professionnelle et respectueuse de l'environnement. Ils encouragent la vente et la transformation de fleurs et de plantes saisonnières, régionales et produites si possible de manière écologique et équitable. Ils apportent ainsi une contribution importante à la protection de l'environnement et à des conditions de travail équitables dans la production de fleurs et de plantes.

Culture générale

La culture générale comprend des compétences de base permettant de s'orienter dans le contexte de la vie personnelle et dans la société, ainsi que de relever les défis privés et professionnels.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaine des compétences opérationnelles					
a	Acquisition et stockage de marchandises	a1: Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs.	a2: Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter.	a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs.	
b	Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits	b1: Préparer les végétaux coupés pour la vente et en contrôler la qualité.	b2: Entretenir les plantes et les végétaux coupés.	b3: Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes.	b4: Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs.
c	Conseil à la clientèle	c1: Promouvoir les produits et les compositions florales.	c2: Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs.	c3: Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales.	c4: Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales.
d	Traitement de commandes florales	d1: Prendre les commandes florales par différents canaux de vente.	d2: Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs.	d3: Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service.	d4: Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service.
e	Réalisation de compositions florales	e1: Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales.	e2: Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales.	e3: Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence.	e4: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien.

3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. Outre les compétences opérationnelles, la formation professionnelle initiale englobe également l'enseignement de la culture générale conformément à l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a : Acquisition et stockage de marchandises		
Compétence opérationnelle a1 : Acheter des marchandises pour le magasin de fleurs		
Les fleuristes CFC préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. Pour les fleurs et les plantes, ils tiennent compte de l'offre, de la saison et de la provenance. Ils dressent la liste de manière claire et structurée (termes techniques, produits de marque, etc.). Ils connaissent les sources d'approvisionnement habituelles et classent la marchandise en conséquence. Ils commandent ensuite la marchandise définie par téléphone, par e-mail ou la choisissent sur place.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
a1.1 contrôlent systématiquement les stocks de matériel auxiliaire technique et décoratif dans le magasin de fleurs. (C3)	a1.1 font la distinction entre le matériel auxiliaire technique et le matériel auxiliaire décoratif et expliquent leurs domaines d'utilisation. (C4)	a1.1 attribuent le matériel auxiliaire technique et décoratif au domaine d'utilisation correspondant. (C4)
a1.2 préparent une liste d'achats en fonction des commandes de la clientèle, des besoins quotidiens, des stocks et du budget fixé. (C3)	a1.2 préparent une liste d'achats sur la base d'une commande donnée. (C3)	a1.2 préparent une liste d'achats pour un projet de composition florale sur la base d'un thème donné. (C3)
a1.3 attribuent les marchandises figurant sur la liste d'achats aux fournisseurs correspondants. (C4)		
a1.4 effectuent les commandes en toute fiabilité soit par téléphone, soit par e-mail. À cet effet, ils utilisent les noms botaniques et les noms communs. (C3)	a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux d'une commande. (C3)	a1.4 utilisent les noms botaniques et les noms communs des végétaux pour les compositions florales. (C3)

<p>a1.5 achètent les marchandises sur place en tenant compte du prix, de la qualité, de la saisonnalité, de l'offre (fêtes florales commerciales) et de l'origine. (C5)</p>	<p>a1.5 mettent en évidence les chaînes de distribution possibles des végétaux en Suisse et à l'étranger en tenant compte de la saisonnalité et de l'offre (fêtes florales commerciales). (C3)</p>	<p>a1.5 analysent les étiquettes des végétaux (origine, qualité, date de coupe, producteur, label, nombre d'unités/quantité, prix), etc. (C4)</p>
	<p>a1.6 expliquent la signification et l'importance des principaux labels sociaux et labels d'origine. (C2)</p>	

Compétence opérationnelle a2 : Contrôler les marchandises reçues dans le magasin de fleurs et les étiqueter		
Les fleuristes CFC déballent le matériel et les végétaux commandés, les comparent avec le bulletin de livraison et contrôlent la quantité et la qualité. Ils calculent les prix de vente à l'aide du coefficient dans le commerce et indiquent les marchandises, TVA comprise. Ensuite, ils intègrent le matériel et les végétaux en fonction du visuel du magasin de fleurs, les trient dans l'entrepôt ou les réservent selon les commandes de la clientèle. Pour les livraisons spéciales, ils discutent au préalable des prix possibles des marchandises avec les responsables du magasin de fleurs (fret, douane, autres frais) et calculent ensuite les prix exacts.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
a2.1 contrôlent attentivement le matériel et les végétaux reçus au moyen du bulletin de livraison par rapport à la quantité, à la qualité et au prix. (C3)		a2.1 contrôlent les marchandises reçues au moyen du bulletin de livraison par rapport à la quantité et à la qualité. (C3)
a2.2 dressent une liste détaillée du matériel et des végétaux défectueux ou manquants. (C3)		
a2.3 calculent les prix de vente du matériel et des végétaux à l'aide du coefficient dans l'entreprise et étiquettent les marchandises, TVA comprise. (C4)	a2.3 calculent les prix de vente du matériel et des végétaux à l'aide du coefficient donnés. (C3)	
a2.4 répartissent les livraisons entre l'entrepôt, l'espace de vente et les commandes. (C3)		a2.4 répartissent les végétaux et le matériel entre les différentes commandes. (C3)
a2.5 traitent les livraisons spéciales en accord avec la personne responsable et notent les marchandises en conséquence. (C3)		
a2.6 éliminent les emballages dans les règles de l'art et dans le respect de l'environnement. (C3)	a2.6 montrent comment éliminer différents matériaux dans les règles de l'art et dans le respect de l'environnement, et expliquent les dispositions légales régionales en la matière. (C3)	a2.6 éliminent les emballages dans les règles de l'art et dans le respect de l'environnement. (C3)

Compétence opérationnelle a3 : Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs		
Les fleuristes CFC rangent le matériel et les végétaux dans le stock de manière claire et professionnelle (emplacement, lumière, température, humidité, date de réception, etc.). Ce faisant, ils veillent à une bonne accessibilité de l'entrepôt et à une utilisation optimale de l'espace de stockage. Ils minimisent autant que possible les risques éventuels (risque de trébucher, manque de sources de lumière, etc.).		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
a3.1 stockent le matériel et les végétaux en tenant compte de l'emplacement, de la lumière, de la température, de l'humidité et de la date de réception. (C3)	a3.1 expliquent le stockage correct des végétaux et du matériel technique et décoratif. (C2)	
a3.2 rangent les marchandises de manière claire et propre. (C3)		
a3.3 gèrent les stocks en continu. (C3)		
a3.4 assurent l'accessibilité de l'entrepôt en tout temps. À cet effet, ils respectent les prescriptions de l'entreprise relatives à la sécurité au travail. (C3)	a3.4 décrivent comment les accidents peuvent être évités dans le magasin de fleurs. (C2)	a3.4 appliquent rigoureusement les prescriptions usuelles dans la branche concernant la sécurité au travail. (C3)

Domaine de compétences opérationnelles b : Préparation et entretien de l'environnement de travail et des produits		
<p>Compétence opérationnelle b1 : Préparer les végétaux coupés pour la vente et contrôler la qualité</p> <p>Les fleuristes CFC préparent les végétaux coupés avec les outils adéquats (couper, fendre, etc.) et les mettent à l'eau. Ils recyclent les déchets verts et les matériaux d'emballage. En fonction des végétaux, ils choisissent un vase approprié et vérifient qu'il est intact, propre et adapté à la vente. Lors de l'utilisation de vases en verre, ils veillent particulièrement à la sécurité de leurs collaborateurs et de la clientèle.</p> <p>Selon les directives de l'entreprise, ils actualisent les prix des végétaux coupés et les étiquettent de manière visible pour la clientèle. Ils contrôlent régulièrement l'eau et la qualité des végétaux.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
b1.1 préparent les végétaux coupés de manière professionnelle avec les outils adéquats (couper, fendre, etc.). (C3)	b1.1 justifient l'importance d'une préparation correcte des végétaux coupés en termes de durabilité. (C4)	b1.1 expliquent les différents besoins des végétaux coupés lors de la préparation pour la vente et les appliquent. (C3)
b1.2 choisissent les vases adaptés aux végétaux coupés et y ajoutent la quantité d'eau nécessaire. (C3)		
b1.3 appliquent les directives de l'entreprise en matière de sécurité au travail lors de l'utilisation de récipients. (C3)		
b1.4 trie et recycle les déchets verts et les matériaux d'emballage. (C3)		b1.4 appliquent le tri correct des déchets. (C3)
b1.5 contrôlent chaque jour la qualité des végétaux dans l'espace de vente. (C3)		

Compétence opérationnelle b2 : Entretenir les plantes et les végétaux coupés

Les fleuristes CFC entretiennent les végétaux (p. ex. plantes, fleurs coupées, verdure coupée, végétaux secs, baies et fruits décoratifs, branchages décoratifs) de manière appropriée et en tenant compte de la température, de la lumière, de l'eau ainsi que des besoins en nutriments et en substrat dans les espaces intérieurs et extérieurs.

Ils identifient les dégâts physiologiques, les maladies et les nuisibles les plus fréquents dans les plantes. Ils mettent à l'écart les plantes saines si nécessaire Ils discutent de la marche à suivre avec la personne responsable et mettent en œuvre les mesures nécessaires (insectes, plantes).

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
b2.1 entretiennent les végétaux coupés de manière appropriée et selon les spécificités. (C3)	b2.1 justifient les différents besoins en entretien des végétaux coupés. (C4)	
b2.2 stockent les végétaux coupés de manière appropriée (p. ex. au frais ou dans un endroit sec). (C3)	b2.2 décrivent le stockage des végétaux coupés. (C2)	
b2.3 entretiennent les plantes de manière appropriée et en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4)	b2.3 comparent les différentes exigences des plantes, en tenant compte de l'emplacement, de la température, de la lumière et de l'eau. (C4)	
b2.4 choisissent les besoins en nutriments et en substrat pour les plantes au sein de l'entreprise. (C3)	b2.4 expliquent les propriétés des différents substrats et engrais ainsi que leur utilisation. (C2)	b2.4 appliquent différents substrats dans le cadre d'exemples pratiques. (C3)
b2.5 traitent les nuisibles et les maladies sur les plantes en utilisant des procédés auxiliaires (insectes, plantes) sans utiliser de produits phytosanitaires. (C4)	b2.5 déterminent les différents types de dégâts sur les plantes et indiquent les mesures possibles de protection des plantes. (C4)	
	b2.6 expliquent les bases légales de l'utilisation professionnelle des produits phytosanitaires. (C2)	

Compétence opérationnelle b3 : Aménager le magasin de fleurs et y présenter les produits de manière à promouvoir les ventes		
<p>Les fleuristes CFC analysent l'ensemble de l'espace de vente intérieur et extérieur du magasin de fleurs en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs, du cheminement confortable de la clientèle et de l'atmosphère. Ils esquissent la disposition des supports de marchandises (p. ex. meubles, armoires, colonnes) dans l'espace de vente en tenant compte des produits à présenter et discutent de la proposition avec leur formateur/formatrice. Ensemble, ils procèdent à d'éventuelles adaptations et mettent en œuvre l'esquisse. Ils intègrent les fleurs fraîches, les plantes et les accessoires dans le concept de couleurs. Pour finir, ils éclairent les produits et les pièces de manière optimale.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
b3.1 analysent l'espace de vente en fonction de l'espace disponible, du risque d'accident, du concept de couleurs, du cheminement de la clientèle et de l'atmosphère. (C4)		
b3.2 dessinent un projet sommaire pour les supports de marchandises dans l'espace de vente. (C3)	b3.2 dessinent, sur le plan d'un espace de vente, un projet sommaire pour les supports de marchandises. (C3)	b3.2 dessinent un projet sommaire pour les supports de marchandises dans un espace de vente donné. (C3)
b3.3 définissent l'emplacement optimal pour la présentation des végétaux, des compositions florales et des produits (p. ex. température, lumière, fréquence des ventes, espace intérieur et extérieur). (C4)	b3.3 décrivent la présentation optimale des différents végétaux, des compositions florales et des produits à l'intérieur et à l'extérieur du magasin de fleurs (p. ex. température, lumière, fréquence des ventes, espace intérieur et extérieur). (C2)	
b3.4 intègrent les différentes compositions florales et les produits en tenant compte du thème et du concept de couleurs de manière claire et structurée dans l'agencement du magasin de fleurs. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects saisonniers et des tendances actuelles. (C4)	b3.4 planifient des présentations possibles sur différents thèmes et pour différents événements. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects saisonniers et des tendances actuelles. (C5)	b3.4 mettent en œuvre un projet sommaire pour la présentation des marchandises. (C3)
b3.5 vérifient l'éclairage optimal des différents produits. (C3)	b3.5 expliquent l'effet que peut avoir un éclairage optimal des différents produits. (C2)	

Compétence opérationnelle b4 : Nettoyer et entretenir les locaux du magasin de fleurs		
<p>Les fleuristes CFC nettoient et entretiennent soigneusement et régulièrement les locaux du magasin de fleurs et les outils. Ils balayent et nettoient plusieurs fois par jour les sols dans la zone de travail pour assurer un aspect attrayant et pour garantir à tout moment la sécurité au travail. Ils veillent à utiliser les produits de nettoyage avec parcimonie et utilisent autant que possible des produits écologiques. Ils trient les déchets collectés et les éliminent rapidement au point de collecte approprié. Ils maintiennent les places de stationnement de la clientèle, les trottoirs et la zone d'entrée devant le magasin de fleurs propres et sans obstacles (saleté, feuilles mortes, neige, glace, etc.).</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
b4.1 nettoient et entretiennent soigneusement leurs outils et en contrôlent la qualité. (C3)	b4.1 expliquent le maniement des outils les plus courants, leur domaine d'utilisation et leur entretien. (C2)	b4.1 nettoient et entretiennent soigneusement leurs outils et en contrôlent la qualité. (C3)
b4.2 nettoient la zone de travail et l'espace de vente à intervalles réguliers et veillent à un aspect attrayant. Ce faisant, ils respectent les prescriptions de l'entreprise en matière d'hygiène. (C3)		
b4.3 contrôlent régulièrement si l'ensemble de la surface de vente et le cheminement de la clientèle présentent un risque éventuel (glissade, trébuchement, etc.). Ce faisant, ils respectent les prescriptions de l'entreprise relatives à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la prévention des accidents. (C3)	b4.3 décrivent les risques d'accident possibles à l'intérieur et à l'extérieur de l'espace de vente et comment les éviter. (C2)	
	b4.4 expliquent les risques d'infection possibles sur le lieu de travail ainsi que les maladies professionnelles et comment s'en protéger. (C2)	
b4.5 mettent en œuvre systématiquement les mesures d'urgence de l'entreprise (C3).	b4.5 expliquent les mesures d'urgence possibles dans le magasin de fleurs. (C2)	b4.5 mettent en œuvre les mesures nécessaires en cas d'urgence. (C3)

b4.6 utilisent les produits de nettoyage avec parcimonie et ont recours autant que possible à des produits écologiques. (C3)		
--	--	--

Domaine de compétences opérationnelles c : Conseil à la clientèle		
Compétence opérationnelle c1 : Promouvoir les produits et les compositions florales		
Les fleuristes CFC créent une atmosphère agréable dans le magasin de fleurs à l'aide de différentes compositions florales, de produits et de plantes. Ils vérifient ensuite les conditions d'éclairage et prennent la photo au bon moment. Ils vérifient la qualité de l'image et la retouchent légèrement si nécessaire. Ils mettent en valeur la photo avec un texte d'accompagnement approprié et la publient sur les canaux digitaux habituels de l'entreprise (p. ex. page Internet, Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.) après avoir consulté leurs supérieurs. Ils analysent l'impact et la visibilité de la photo à l'aide des likes, commentaires, followers, commandes, etc. et formulent des propositions d'amélioration.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
c1.1 photographient les compositions florales en tenant compte des conditions d'éclairage et en créant une atmosphère agréable. Ce faisant, ils veillent à refléter la philosophie de l'entreprise. (C3)		c1.1 photographient les compositions florales en tenant compte des conditions d'éclairage et en créant une atmosphère agréable. (C3)
c1.2 rédigent des textes d'accompagnement aux photos en veillant à ce qu'ils soient adaptés et ciblés. (C3)	c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes. (C3)	c1.2 formulent des textes adaptés à différentes photos afin de promouvoir les ventes et analysent les effets. (C4)
c1.3 publient les photos sur les canaux commerciaux digitaux. (C3)	c1.3 comparent les publications de différents magasins de fleurs dans les médias sociaux. (C4)	c1.3 publient les photos sur les canaux internes à l'association. (C3)
		c1.4 développent de brèves actions publicitaires dans les médias sociaux sur un thème donné. (C3)
c1.5 suivent la diffusion de la publication et formulent des propositions d'amélioration. (C3)		c1.5 suivent la diffusion d'une publication au moyen d'un exemple concret et formulent des propositions d'amélioration. (C3)

Compétence opérationnelle c2 : Accueillir la clientèle dans le magasin de fleurs		
Les fleuristes accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. Ils répondent aux souhaits individuels et font en sorte que la clientèle se sente la bienvenue. Ils communiquent de manière adaptée avec les interlocuteurs dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais et appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
c2.1 accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante. (C3)	c2.1 montrent à quoi il faut être attentif lors de l'accueil de la clientèle et quelle est l'influence de la première impression sur le déroulement de l'entretien de vente. (C3)	c2.1 accueillent la clientèle de manière aimable et prévenante dans le cadre de la situation de vente. (C3)
c2.2 accueillent la clientèle dans le magasin de fleurs de manière aimable et prévenante en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c2.2 notent des termes et phrases importants pour accueillir la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1)	c2.2 accueillent la clientèle de manière aimable et prévenante en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais dans le cadre de la situation de vente. (C3)
	c2.3 forment des questions préliminaires (questions ouvertes). (C3)	
	c2.4 forment des questions préliminaires simples (questions ouvertes) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	
c2.5 communiquent avec la clientèle de manière adaptée au destinataire. (C3)	c2.5 font une liste des termes et phrases importants pour les discussions courantes simples avec la clientèle dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1)	c2.5 mènent des discussions courantes avec la clientèle dans le cadre de situations de vente. (C3)

c2.6 mènent avec la clientèle une brève discussion concernant des sujets simples de leur quotidien (professionnel) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c2.6 mènent, dans le cadre d'un jeu de rôle, une brève discussion concernant des sujets simples de leur quotidien (professionnel) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c2.6 mènent, dans le cadre de situations de vente, une brève discussion concernant des sujets simples de leur quotidien (professionnel) dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)
	c2.7 font la distinction entre différents groupes de clientèle et leurs attitudes. (C4)	
c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale. (C3)	c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente. (C3)	c2.8 appliquent les règles de la communication verbale et non verbale dans les entretiens de vente et analysent l'entretien. (C4)

Compétence opérationnelle c3 : Conseiller la clientèle sur les offres et les compositions florales

Les fleuristes CFC déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Ils soumettent ensuite différentes propositions à la clientèle et les justifient de manière professionnelle. Ils répondent de manière approfondie aux questions éventuelles. En fonction des propositions soumises ou de la composition florale, ils recommandent des produits complémentaires (p. ex. vase, carte, récipient, etc.). Enfin, ils indiquent à la clientèle l'entretien optimal des compositions florales.

En cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) les fleuristes CFC réagissent avec calme et objectivité. Ils écoutent la clientèle, clarifient les faits et proposent une solution adaptée à la situation et qui satisfait tant la clientèle que le magasin de fleurs.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
c3.1 déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions ciblées. (C4)	c3.1 définissent les souhaits de la clientèle en posant différents types de questions dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)	c3.1 utilisent, dans une situation de vente, différents types de questions afin de déterminer les souhaits de la clientèle. (C3)
c3.2 déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C4)	c3.2 déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais, dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)	c3.2 déterminent les souhaits de la clientèle en posant des questions simples dans une deuxième langue étrangère ou en anglais, dans le cadre d'une situation de vente. (C3)
	c3.3 font une liste des expressions importantes relatives au domaine floral pour un conseil simple à la clientèle au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1)	
	c3.4 analysent différents types de clientèle et adaptent leurs conseils en conséquence. (C4)	c3.4 font ressortir différents types de clientèle dans le cadre d'un entretien de vente. (C4)
c3.5 proposent à la clientèle différents produits, des compositions florales personnalisées et des prestations de service possibles. Ce faisant, ils argumentent de manière compétente et convaincante. (C4)	c3.5 déterminent des propositions en fonction des souhaits de la clientèle et les justifient. (C4)	c3.5 proposent, dans des situations de vente, différents produits, des compositions florales personnalisées, des ventes complémentaires et des prestations de service possibles. (C4)

c3.6 proposent à la clientèle différents produits, des compositions florales et des prestations de service possibles en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c3.6 proposent à la clientèle, dans le cadre d'un entretien de vente, différents produits, des compositions florales et des prestations de service possibles en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c3.6 proposent à la clientèle, dans le cadre de situations de vente, différents produits, des compositions florales et des prestations de service possibles en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)
c3.7 recommandent des ventes complémentaires à la composition florale choisie/au produit choisi. (C5)	c3.7 indiquent les ventes complémentaires appropriées. (C3)	c3.7 recommandent, dans le cadre de situations de vente, des ventes complémentaires à la composition florale choisie/au produit choisi. (C4)
c3.8 recommandent des ventes complémentaires en adéquation avec la compositions florale choisie/le produit choisi, en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c3.8 indiquent les ventes complémentaires en adéquation avec les compositions florales choisies/produits choisis, en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c3.8 recommandent, dans le cadre de situations de vente, des ventes complémentaires en adéquation avec les compositions florales choisies/produits choisis, en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)
c3.9 attirent l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal/la manipulation optimale de la composition florale/du produit. (C3)	c3.9 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits. (C2)	c3.9 attirent, dans des situations de vente, l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal de la composition florale/du produit. (C3)
c3.10 attirent l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal/la manipulation optimale de la composition florale/du produit en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c3.10 décrivent l'entretien/la manipulation des compositions florales et des produits au quotidien dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C2)	c3.10 attirent, dans des situations de vente, l'attention de la clientèle sur l'entretien optimal de la composition florale/du produit en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)
c3.11 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation), la procédure habituelle de l'entreprise. Ce faisant, ils réagissent avec calme et de manière réfléchie. (C3)	c3.11 décrivent leur propre comportement et la démarche adaptée en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation). (C2)	c3.11 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamation), la procédure appropriée dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)
c3.12 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) dans une deuxième langue nationale ou en anglais, la procédure habituelle de		c3.12 appliquent, en cas d'insatisfaction de la clientèle (réclamations) dans une deuxième langue nationale ou en anglais, la procédure appropriée dans le cadre de situations de vente. (C3)

l'entreprise. Ce faisant, ils réagissent avec calme et de manière réfléchie. (C3)		
---	--	--

Compétence opérationnelle c4 : Conclure les ventes et emballer les produits et les compositions florales		
Les fleuristes tiennent compte des souhaits de la clientèle en matière d'emballage et expliquent leurs avantages et inconvénients. Ils emballent les produits et les compositions florales de manière professionnelle, écologique et esthétique ceci, en fonction des influences extérieures (météo, température, transport, etc.). Ils proposent différents modes de paiement à la clientèle et concluent les ventes. Selon les achats, ils offrent une assistance pour le transport jusqu' au véhicule. Ils accompagnent les clients jusqu'à la sortie de la surface de vente, les remercient et prennent congé de manière respectueuse, si possible, nominative de la personne dans la langue locale et dans une deuxième langue nationale ou en anglais.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
c4.1 demandent aux clients quel est leur souhait en matière d'emballage. (C3)		
c4.2 demandent aux clients quel est leur souhait en matière d'emballage en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		
c4.3 conseillent la clientèle en ce qui concerne un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.). (C4)	c4.3 décrivent différentes possibilités d'emballage et en montrent les avantages et les inconvénients (p. ex. météo, température, écologie, coûts, transport, utilisation, publicité). (C2)	c4.3 conseillent la clientèle, dans le cadre d'une situation de vente, en ce qui concerne un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.). (C4)
c4.4 proposent à la clientèle un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.) en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)		c4.4 proposent à la clientèle, dans le cadre de situations de vente, un emballage adéquat et écologique des produits et des compositions florales (p. ex. météo, température, transport, publicité, coûts, etc.) en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)
c4.5 emballent correctement les produits et les compositions florales, tout en veillant aux critères écologiques et esthétiques. (C3)		c4.5 élaborent différentes possibilités d'emballage pour les compositions florales. (C3)

c4.6 proposent différents modes de paiement pour les ventes. (C3)	c4.6 expliquent les différents modes de paiement. (C2)	
c4.7 prennent congé de la clientèle de manière respectueuse et conformément aux règles habituelles de l'entreprise. (C3)	c4.7 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente. (C3)	c4.7 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans des situations de vente. (C3)
c4.8 prennent congé de la clientèle de manière respectueuse et conformément aux règles habituelles de l'entreprise en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c4.8 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans un entretien de vente en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)	c4.8 appliquent les points les plus importants de la prise de congé de la clientèle dans des situations de vente en utilisant des phrases simples dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C3)
	c4.9 font une liste des termes et phrases importants pour conclure les ventes et prendre congé de la clientèle. (C1)	
	c4.10 font une liste des termes importants et des phrases simples pour conclure les ventes et prendre congé de la clientèle dans une deuxième langue nationale ou en anglais. (C1)	

Domaine de compétences opérationnelles d : Traitement de commandes florales**Compétence opérationnelle d1 : Prendre les commandes florales par différents canaux de vente**

Les fleuristes CFC prennent les commandes quotidiennes par différents canaux de vente (médias sociaux, téléphone, magasin de fleurs, e-mail, etc.). Ils contrôlent les différents canaux de manière autonome et relèvent par écrit des commandes de manière claire et dans leur intégralité (client, date, heure, lieu, destinataire, produit, prix, mode de paiement, etc.) sur les bons de commande utilisés habituellement dans l'entreprise. Si nécessaire, ils confirment les points principaux de la commande aux clients ou discutent avec eux au préalable de manière détaillée. Une fois l'ordre exécuté, ils conservent le bulletin de commande de manière appropriée selon les directives de l'entreprise (date, facture, commandes exécutées, etc.).

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
d1.1 contrôlent régulièrement les différents canaux de vente. (C3)	d1.1 décrivent les différents canaux de vente de leur magasin de fleurs. (C2)	
d1.2 prennent les commandes par différents canaux de vente. (C3)	d1.2 expliquent les caractéristiques et les particularités d'une vente par téléphone. (C2)	d1.2 mènent un entretien de vente par téléphone. (C3)
d1.3 prennent note de l'ordre de manière claire et dans leur intégralité selon les directives de l'entreprise. (C3)	d1.3 notent correctement les points nécessaires de l'ordre sur le bon de commande. (C3)	d1.3 s'assurent que la commande peut être exécutée sur la base du bon de commande. (C3)
d1.4 complètent le bulletin de commande selon les directives de l'entreprise et le conservent de manière appropriée. (C3)		

Compétence opérationnelle d2 : Prendre les commandes de compositions florales et de prestations de service pour des événements et accompagner la clientèle dans les préparatifs

Les fleuristes CFC prennent les commandes pour divers événements. Si possible, ils conviennent d'un rendez-vous individuel avec les clients afin de leur accorder toute l'attention nécessaire. Lors de l'entretien de vente, ils font preuve d'empathie et communiquent de manière adaptée à la situation. En posant des questions ciblées, ils déterminent les besoins de la clientèle pour l'événement et montrent plusieurs possibilités. Ce faisant, ils indiquent les différents avantages et inconvénients de l'offre et proposent, dans la mesure du possible, des ventes complémentaires. Pour terminer, ils saisissent la commande de manière détaillée (lieu, date, coordonnées de la clientèle, commande exacte, etc.), s'assurent auprès des clients que tout est correct et organisent les étapes suivantes. Ils restent la personne de contact pour la clientèle jusqu'à la fin de la commande.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
d2.1 conviennent avec les clients d'un rendez-vous pour discuter de l'événement. (C3)		
d2.2 déterminent les besoins de la clientèle pour l'événement en posant des questions ciblées durant l'entretien individuel, et les possibilités de réalisation. (C4)	d2.2 expliquent leur propre comportement lors de l'accompagnement de la clientèle à l'occasion d'événements spéciaux. (C2)	d2.2 déterminent, par le biais de différents types de questions, les besoins pour l'événement dans le cadre d'un entretien de vente. (C3)
d2.3 comparent avec leur clientèle différentes possibilités de compositions florales pour l'événement. Ils proposent si possible des ventes complémentaires. (C5)	d2.3 mettent au point différentes compositions florales possibles pour les événements au moyen d'exemples concrets et montrent les ventes complémentaires. (C3)	d2.3 planifient, pour un événement donné, une composition florale et la réalisent. (C5)

Compétence opérationnelle d3 : Calculer le prix de vente des produits, des compositions florales et des prestations de service		
Les fleuristes CFC calculent le prix de vente des compositions florales, des produits et des prestations de service en tenant compte de tous les végétaux utilisés ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique. Pour ce calcul, ils utilisent le coefficient défini par l'entreprise. Ils inscrivent lisiblement les prix sur les produits et les compositions florales. Si nécessaire, ils facturent les éventuelles prestations de service.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
d3.1 élaborent une liste de tous les végétaux ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique utilisée. (C3)	d3.1 à l'aide d'un exemple, ils élaborent une liste de tous les végétaux ainsi que du matériel auxiliaire décoratif et technique utilisée. (C3)	
d3.2 calculent les prix de vente des produits et des compositions florales à l'aide d'un coefficient défini par l'entreprise. (C3)	d3.2 à l'aide d'exemples, ils calculent les prix de vente des produits et des compositions florales et d'un coefficient prédéfini. (C3)	d3.2 calculent les prix de vente pour des compositions florales réalisées. (C3)
d3.3 calculent les prestations de service (frais de livraison, charge de travail sur place, location, etc.) conformément à la commande. (C4)	d3.3 montrent comment les prestations de service (frais de livraison, charge de travail sur place, location, etc.) se répercutent sur le prix total de la commande. (C3)	

Compétence opérationnelle d4 : Établir des offres pour des compositions florales et des prestations de service		
<p>Les fleuristes CFC établissent des offres pour des compositions florales et des prestations de service. Ils saisissent de manière détaillée tous les produits, végétaux et prestations de service nécessaires ainsi que les prix correspondants. S'il y a des conditions spéciales (rabais, date d'expiration, etc.), ils les incluent dans le calcul ou les mentionnent spécialement. Ils calculent le montant total, TVA comprise, et mentionnent les écarts possibles. Ils envoient ensuite l'offre à la clientèle.</p>		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
d4.1 établissent des offres complètes pour des compositions florales et des prestations de service avec les conditions et rabais possibles. (C4)	d4.1 décrivent les différentes positions d'une offre. (C2)	
	d4.2 préparent une offre à l'aide d'un exemple (y compris la TVA). (C3)	
d4.3 montrent à la clientèle les écarts possibles (fluctuations de prix, disponibilité des végétaux, etc.) par rapport à l'offre. (C3)	d4.3 expliquent les écarts possibles (fluctuations de prix, disponibilité des végétaux, etc.) par rapport à l'offre. (C2)	

Domaine de compétences opérationnelles e : Réalisation de compositions florales		
Compétence opérationnelle e1 : Analyser les lieux en termes de couleur et de style en vue d'y installer des compositions florales		
En vue d'un projet de composition florale, les fleuristes CFC visitent les locaux sur place ou se font une idée des locaux au moyen de photos. Ils tiennent compte des couleurs, des dimensions de la pièce et du type de construction (moderne, luxuriant, épuré, etc.) et définissent différentes compositions possibles. Ils choisissent celle qui convient le mieux et élaborent à cet effet un projet simple dans une prochaine étape.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
e1.1 analysent les locaux en termes de couleurs, de dimension et d'effet. (C4)	e1.1 analysent différents locaux en termes de couleurs, de dimension et d'effet. (C4)	e1.1 analysent les locaux donnés en termes de couleurs, de dimension et d'effet. (C4)
e1.2 imaginent différentes compositions florales possibles. (C4).	e1.2 développent différentes compositions florales possibles et comparent leurs effets. (C5)	e1.2 élaborent différentes compositions florales possibles dans les locaux donnés. (C5)
e1.3 choisissent la composition florale qui convient après en avoir discuté avec la clientèle (avantages/inconvénients). (C4)	e1.3 présentent de manière convaincante une composition florale possible pour une occasion. (C3)	e1.3 présentent différentes compositions florales possibles dans le groupe. (C3)

Compétence opérationnelle e2 : Préparer le projet, la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales

Les fleuristes CFC élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses, etc.) pour la décoration d'intérieur dans le cadre d'un événement festif ou d'une cérémonie funéraire. Ce faisant, ils tiennent compte des nouvelles tendances. Ils discutent du projet élaboré avec la clientèle et procèdent à des adaptations. Sur la base de la composition florale définie, ils planifient l'organisation globale de l'événement ou de la cérémonie funéraire. Ils établissent un déroulement des travaux et organisent le matériel auxiliaire technique et décoratif ainsi que les végétaux. Ce faisant, ils font un choix minutieux et tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison et provenance, quantité, etc.). Ils aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
e2.1 élaborent un projet simple (numérique, planche d'inspiration, esquisses) pour la décoration florale dans le cadre d'un événement en fonction de la commande de la clientèle. (C5)	e2.1 élaborent un projet simple pour la décoration florale dans le cadre d'un événement à l'aide d'un exemple. (C3)	
	e2.2 élaborent une planche d'inspiration simple (concept de couleurs). (C5)	
e2.3 choisissent la technique de travail la plus adaptée pour les projets de compositions florales. (C4)	e2.3 mettent en évidence les avantages et les inconvénients des différentes techniques de travail. (C3)	e2.3 choisissent la technique de travail la plus adaptée pour un événement donné. (C3)
e2.4 esquissent de façon concrète les projets de compositions florales. (C3)	e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement. (C3)	e2.4 esquissent la décoration d'intérieur ainsi que les différentes compositions florales individuelles pour un événement donné. (C3)
e2.5 discutent avec la clientèle du projet élaboré. (C3)		
e2.6 élaborent un plan de travail efficace pour réaliser les projets de compositions florales. (C3)	e2.6 élaborent les points importants pour la planification d'un événement. (C3)	e2.6 élaborent un calendrier réaliste pour un événement donné. (C3)

<p>e2.7 organisent le matériel auxiliaire ainsi que les végétaux afin d'exécuter la commande. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison, provenance, quantité, etc.). (C5)</p>	<p>e2.7 établissent une liste d'achats pour une commande concrète. Ce faisant, ils tiennent compte des délais de livraison et de l'offre existante. (C3)</p>	<p>e2.7 établissent une liste d'achats pour le matériel auxiliaire ainsi que les végétaux afin d'exécuter la commande. Ce faisant, ils tiennent compte des aspects écologiques et économiques (saison, provenance, quantité, etc.). (C3)</p>
<p>e2.8 attribuent aux compositions florales le matériel auxiliaire et les végétaux conformément à la commande. (C4)</p>		<p>e2.8 attribuent aux compositions florales les végétaux et le matériel auxiliaire conformément à la commande. (C4)</p>
<p>e2.9 aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique. (C3).</p>	<p>e2.9 expliquent l'importance de l'ergonomie sur la place de travail. (C2)</p>	<p>e2.9 aménagent le poste de travail de manière à permettre un travail efficace, propre et ergonomique. (C3)</p>

Compétence opérationnelle e3 : Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence		
Les fleuristes CFC organisent la commande en fonction du travail quotidien. En élaborant les compositions florales, ils se basent sur le plan de travail établi au préalable, sur la planche d'inspiration, sur les esquisses et sur l'offre. Ils veillent à adopter une technique de travail adaptée afin de garantir la qualité des compositions florales. Ils entreposent de manière optimale les compositions florales terminées en tenant compte des exigences liées à chaque végétal et au matériel auxiliaire décoratif et ce, jusqu'à la livraison.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
e3.1 organisent la commande en fonction du travail quotidien et du plan de travail établi au préalable. (C4)		e3.1 organisent la commande donnée en fonction du plan de travail établi au préalable. (C4)
e3.2 réalisent les compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer et planter ainsi que d'autres techniques de travail conformément à ce qui était prévu (calendrier, planche d'inspiration, esquisses, offre). (C4)		e3.2 réalisent les compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer et planter ainsi que d'autres techniques de travail conformément à ce qui était prévu (calendrier, planche d'inspiration, esquisses). (C4)
e3.3 entreposent et entretiennent avec soin les compositions florales en tenant compte des différentes exigences. (C3)	e3.3 expliquent le stockage et l'entretien appropriés des compositions florales. (C2)	e3.3 entreposent et entretiennent les compositions florales avec soin en tenant compte des différentes exigences. (C3)
e3.4 emballent les compositions florales et les produits avec soin et de manière appropriée en vue de leur transport. (C3)		
e3.5 organisent le transport des compositions florales et leur mise en place sur le lieu de l'événement; dans ce contexte, ils veillent à des méthodes de transport efficaces. (C4)	e3.5 expliquent ce à quoi il faut faire attention lors de la mise en place sur le lieu de l'événement. (C2)	e3.5 mettent en place les compositions florales sur le lieu de l'événement. (C3)

Compétence opérationnelle e4 : Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien

Les fleuristes CFC adaptent leur assortiment aux souhaits de la clientèle, mais suivent aussi activement les tendances qui se développent et créent de nouvelles compositions florales créatives dans l'esprit de la philosophie de l'entreprise du magasin. De cette manière, ils adaptent ou complètent leur assortiment en permanence. Lors du choix des végétaux qu'ils utilisent pour leurs travaux, ils veillent à la saison et à la provenance et adaptent la quantité aux besoins du jour. Ils organisent leur poste de travail et réalisent les compositions florales. Une fois le travail terminé, ils contrôlent le résultat final pour s'assurer qu'il correspond à la qualité exigée et à la commande.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
Les fleuristes CFC...		
e4.1 réalisent, avec les végétaux disponibles, des compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer, planter comme d'autres techniques de travail pour la vente au quotidien ou selon les souhaits de la clientèle. Ce faisant, ils tiennent compte des bases de création (y compris l'effet des couleurs) ainsi que de la saison et de la provenance. (C3)	e4.1 décrivent le processus et la technique de travail pour différentes compositions florales. (C2)	e4.1 appliquent les bases de création (y compris l'effet des couleurs) au moyen de différentes compositions florales. (C3)
	e4.2 analysent différentes compositions florales selon les bases de création. (C4)	
	e4.3 expliquent et justifient les différentes démarches de travail lors de l'élaboration de compositions florales. (C2)	e4.3 réalisent différentes compositions florales avec les techniques de travail lier, piquer, planter ainsi que d'autres techniques de travail en tenant compte des démarches de travail corrects. (C3)
e4.4 réalisent des compositions florales spécifiques à un événement avec les techniques de travail lier, piquer, planter ainsi que d'autres techniques de travail. Ce faisant, ils tiennent compte de la saison et de la provenance. (C3)	e4.4 décrivent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes ainsi que leur valeur culturelle. (C2)	e4.4 élaborent des compositions florales traditionnelles et quotidiennes. (C4)

e4.5 suivent les tendances et développent de nouvelles compositions florales innovantes. (C4)	e4.5 indiquent les possibilités de s'informer sur les tendances et où elles se trouvent. (C3)	e4.5 indiquent les possibilités de s'informer sur les tendances et où elles se trouvent. (C3)
---	---	---

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du sur la formation
professionnelle initiale de fleuriste avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Wangen b. Dübendorf,

Florist.ch - Association Suisse des Fleuristes

Le président

Le secrétaire général

Paul Fleischli

Thomas Meier

Après examen du plan de formation, le SEFRI donne son accord.

Berne, le

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation

Rémy Hübschi
Directeur suppléant, chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de fleuriste	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.becc.admin.ch > Professions A-Z) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de fleuriste	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final (y compris une grille d'évaluation et éventuellement le dossier des prestations des cours interentreprises et/ou le dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Dossier de formation	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Documentation de la formation en entreprise	Modèle SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Programme de formation pour les entreprises formatrices	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Equipement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Programme de formation pour les cours interentreprises	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes
Liste des professions apparentées	Florist.ch - Association Suisse des fleuristes

Annexe 2 : Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5 ; RS 822.115) **interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux**. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation fleuriste /fleuriste CFC dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes en lien avec les sujets de prévention soient respectées :

Dérogations à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux (Base : ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes ; RS 822.115.2, état au 12.01.2022)											
Article, lettre, chiffre	Travail dangereux (désignation selon l'ordonnance du DEFR RS 822.115.2)										
3	Travaux qui surchargent les jeunes sur le plan physique. Travaux qui dépassent les capacités physiques des jeunes : a) Manipulation sans moyens auxiliaires de charges de plus de - 15 kg pour les jeunes de sexe masculin âgés de moins de 16 ans, - 19 kg pour les jeunes de sexe masculin âgés de moins de 16 ans, - 11 kg pour les jeunes de sexe féminin âgées de moins de 16 ans, - 12 kg pour les jeunes de sexe féminin âgées de moins de 16 ans. c) Travaux s'effectuant régulièrement pendant plus de deux heures par jour - dans une position courbée, inclinée sur le côté ou en rotation, - à hauteur d'épaule ou au-dessus, - en partie à genoux, en position accroupie ou couchée										
8	Travaux avec des outils de travail dangereux b) Travaux avec des outils de travail présentant des éléments en mouvement dont les zones dangereuses ne sont pas protégées par des dispositifs de protection ou le sont seulement par des dispositifs de protection réglables. Il s'agit notamment de zones d'entraînement, de cisaillement, de coupure, de perforation, de happement, d'écrasement ou de choc.										
10	Travaux s'effectuant dans un environnement non sûr. a) Travaux impliquant un risque de chute, en particulier à des postes de travail en hauteur.										
Travail (travaux) dangereux (conformément aux compétences opérationnelles)	Danger(s)		Sujets de prévention pour la formation, instruction et surveillance	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel ² de l'entreprise							
		Article(s) ³		Formation			Instruction des personnes en formation		Surveillance des personnes en formation		
e2: Préparer la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales e3: Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et	Pièce mobile in-contrôlée par : - emploi de la perceuse - emploi d'autres matériaux décoratif (p.ex. blessure par fil de fer en	8b	Protéger les mains par un maniement correct de la perceuse et autres matériaux décoratifs en utilisant correctement les équipements de protection individuelle (EPI) - LC SUVA "Equipements de protection individuelle » EPI "67091.f - matériel didactique CIE I Bases, cap.3 & matériel EP	Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP	Démonstration et utilisation pratique, contrôle		En permanence	Fréquemment	Occasionnellement
				1.AA	1.AA				1.AA	2. AA	3.AA

² Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (d'une attestation fédérale de formation professionnelle si l'orfo le prévoit) ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

³ Articles de l'ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes, RS 822.115.2, état au 12.01.2022

<p>créer une ambiance en conséquence</p> <p>e4: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien</p> <p>- <i>emploi de la perceuse et autres moyens auxiliaires</i></p>	<p>montant une bougie etc.)</p>									
<p>b1: Préparer les végétaux coupés pour la vente et contrôler la qualité</p> <p>b2: Entretien des plantes et les végétaux coupés</p> <p>e2: Préparer le projet et la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales</p> <p>e3 Concevoir des compositions florales pour des événements festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence</p> <p>e4: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien</p> <p>- <i>manipulation de couteau, ciseaux et outils de l'entreprise</i></p>	<p>Risque de coupure et de piqûre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Blessure par couteau et ciseaux 	8b	<p>Protéger les mains par le maniement correct du matériel auxiliaire technique comme outils (couteau, ciseaux et outils de l'entreprise) et aussi par l'utilisation exacte de l'EPI.</p> <ul style="list-style-type: none"> - matériel didactique CIE I Bases, cap.3 & matériel EP 	1. AA	1. AA		Démonstration et utilisation pratique, contrôle	1. AA	2. AA	3. AA
<p>e2: Préparer le projet et la mise en place technique et les végétaux pour les compositions florales</p> <p>e3: Concevoir des compositions florales pour des événements</p>	<p>Risque de coupure et piqûre</p> <ul style="list-style-type: none"> - blessures avec fil de fer noir 	8b	<p>Premier aide : désinfecter, vaccination tétanos</p> <ul style="list-style-type: none"> - matériel didactique CIE I Bases, cap.3 & matériel EP 	1. AA		1. AA	Démonstration et utilisation pratique, contrôle			

festifs et des cérémonies funéraires et créer une ambiance en conséquence e4: Réaliser des compositions florales pour la vente au quotidien - <i>gestion du risque d'accident et infection</i>										
a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs - <i>Lever et transporter de lourdes charges :</i> - <i>Transporter des récipients lourds</i>	Déplacer manuellement de charges lourdes - Mal au dos	3a/c	Protection de l'appareil locomoteur actif et passif par levage et transport correct de charges. Jeunes âgés de 14 à 16 ans : de sexe masculin jusqu'à max. 15 kg et de sexe féminin jusqu'à max.11kg - LC SUVA « Soulever et porter correctement un charge » 44018.f - matériel didactique CIE I Bases, cap.3 & matériel EP -BR-LC SUVA « Observations ergonomiques: contraintes physiques » 66128.f BS CFST « Manutention de charges »6245.f Commentaire des ordonnances 3 relatives à la loi sur le travail, alinéa 2 Jeunes https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitsschutz-am-arbeitsplatz/Ergonomie.html	1. AA	1. AA	1. AA	Démonstration et utilisation pratique, contrôle	1. AA	2. AA	3. AA
a3: Stocker les marchandises dans le magasin de fleurs Chutes et faux pas : - échelles - sol humide - sol glacé	Trébucher et tomber : - tomber - glisser - trébucher	10a	Utilisation exacte de l'EPI (chaussures de travail etc.) et observation des processus de travail et de nettoyage et aussi le maniement correct du matériel auxiliaire technique comme p.ex. échelles etc. : -LC SUVA « Stop aux chutes et faux pas » 671179.f -LC SUVA « Echelles portables » 67028.f -LC SUVA « Echelles fixes » 67055.f - matériel didactique CIE I Bases, cap. 3 & matériel EP	1. AA	1. AA	1. AA	Démonstration et utilisation pratique, contrôle	1. AA	2. AA	3. AA

Légende : CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle; AA : année d'apprentissage ; ARF : après achèvement réussi de la formation ; BR : brochure ; LC : liste de contrôle

Glossaire (*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences «savoirs», «aptitudes» et «compétences». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFP⁴.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).

⁴ RS 412.10

- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.
- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale.⁵ Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

⁵ RS 412.101.241

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo régleme notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression «organisations du monde du travail» désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression «procédure de qualification» est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique individuel (TPI)

Le TPI est l'une des deux formes que peut revêtir l'examen des compétences dans le domaine de qualification «travail pratique». L'examen a lieu dans l'entreprise formatrice dans le cadre d'un mandat à réaliser pour l'entreprise. Il est régi par les «Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final» de la profession correspondante.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans l'orfo (points d'appréciation et durée de l'épreuve