

Directives

relatives au règlement de l'examen professionnel

Fleuriste

avec brevet fédéral

Organe responsable

florist.ch Association Suisse des Fleuristes

Secrétariat d'examen

florist.ch Association Suisse des Fleuristes, Förliwiesenstrasse 4, 8602 Wangen Z

tél. +41 (0)44 751 81 81

weiterbildung@florist.ch, www.florist.ch

Table des matières

1 Introduction	3
1.1 But des directives.....	3
2 Examen.....	3
2.1 Expérience professionnelle.....	3
2.2 Questions administratives.....	3
2.3 Frais	3
2.4 Déroulement de l'examen	4
2.5 Épreuves d'examen	5
2.6 Droit de consulter les documents et recours	7
3 Entrée en vigueur et validité	7
Annexe: Thèmes et contenu des examens	8
1. Connaissances professionnelles	8
2. Économie d'entreprise	10

Si, par souci de lisibilité, seule la forme masculine ou féminine est employée, elle se rapporte toujours aux personnes des deux sexes.

1 Introduction

1.1 But des directives

Les présentes directives relatives à l'examen professionnel fédéral de fleuriste complètent le règlement d'examen. Ces directives doivent permettre aux candidates et candidats de se préparer à l'examen avec soin et de manière ciblée.

La commission d'examen édicte les présentes directives relatives au règlement de l'examen professionnel pour fleuriste du 28 janvier 2015 sur la base du chiffre 2.21 let. a du règlement d'examen. Elle remaniera les présentes directives si nécessaire et les adaptera aux exigences.

2 Examen

2.1 Expérience professionnelle

La date de référence est la date du premier jour de l'examen professionnel.

2.2 Questions administratives

Le règlement d'examen et les directives ainsi que les formulaires et documents d'inscription à l'examen peuvent être téléchargés gratuitement sur le site web de florist.ch l'Association Suisse des Fleuristes (www.florist.ch).

L'inscription à l'examen s'effectue auprès de la commission d'examen qui est également à disposition pour toute demande d'information.

2.3 Frais

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes:

- contrôles d'admission et des compétences
- examen final (frais de matériel exclus)

La version actuelle de la réglementation sur les frais peut être obtenue auprès du secrétariat de florist.ch.

Les recours adressés au SEFRI ou au Tribunal administratif fédéral sont payants.

Taxes lors d'un retrait de l'examen final

Les candidates et candidats qui, après inscription, se désistent dans les délais prescrits ou doivent se retirer de l'examen après la décision d'admission pour des raisons valables (voir également le ch. 4.22 du règlement d'examen) ont droit au remboursement du montant versé sous déduction des frais causés.

2.4 Déroulement de l'examen

Publication

La publication s'effectue conformément aux ch. 3.11 et 3.12 du règlement d'examen.

Inscription

L'inscription écrite doit être transmise au secrétariat de la commission d'examen, par voie électronique et dans les délais. Les candidates et candidats doivent utiliser le formulaire d'inscription officiel et y joindre les documents requis.

Les inscriptions, annexes incluses, sont conservées au secrétariat de la commission d'examen.

Délais

Concernant l'examen, les délais suivants s'appliquent:

6 mois avant le début de l'examen	Publication
4 mois avant le début de l'examen	Délai d'inscription
3 mois avant le début de l'examen	Décision d'admission
4 semaines avant le début de l'examen	Convocation à l'examen
20 jours avant le début de l'examen	Désistement
14 jours avant le début de l'examen	Demandes de récusation à l'encontre des experts

Matériel auxiliaire

Les instructions précises concernant l'examen sont adressées aux candidates et candidats avec la convocation.

2.5 Épreuves d'examen

L'examen professionnel s'oriente à la pratique professionnelle, qui est en constante évolution. C'est pourquoi il ne vise pas à tester uniquement un savoir scolaire, mais avant tout des connaissances et des compétences professionnelles. Dans ce contexte, une grande importance est accordée à la mise en relation des différents domaines.

Le tableau ci-dessous indique les différentes épreuves, le temps imparti et la pondération.

Épreuve	Pratique	Écrite	Orale	Pondération
1 Création florale	12 à 15 h.			2
2 Connaissances professionnelles				1
a) Examen écrit		3 h.		
b) Présentation			10 min.	
Entretien			20 min.	
3 Économie d'entreprise				1
a) Examen écrit		3 h.		
b) Entretien			30 min.	
Total	12 à 15 h.	6 h.	1 h.	

Les différentes épreuves sont décrites ci-après. Pour déterminer les tâches, les experts se basent sur les exigences de la pratique. Les tâches et les questions doivent permettre de tester l'application correcte des connaissances et se référer à des situations professionnelles concrètes.

Épreuve 1: Création florale (pratique, 12 à 15 heures)

Description	<p>Cette épreuve consiste à concevoir et exécuter des travaux pratiques spécifiques à l'art floral actuel, en fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> - des besoins quotidiens de la clientèle - de l'espace à disposition - d'événements saisonniers, religieux, culturels ou symboliques. <p>Les candidates et candidats appliquent les méthodes de travail de la création florale afin de réaliser des applications et des travaux exigeants.</p> <p>Ces méthodes de travail englobent: lier, piquer, planter, enfiler, coincer, coller, agraffer, enchevêtrer, poser, monter.</p> <p>Les travaux à exécuter, les végétaux et les matériaux sont remis au début de chaque journée d'examen. Les candidates et candidats organisent et répartissent eux-mêmes le travail.</p> <p>Les tâches imposées sont très exigeantes eu égard à la créativité, au choix des couleurs et à la technique. Les conditions-cadres et le choix des créations sont définis au préalable par la commission d'examen.</p>
Évaluation	Les travaux pratiques et les créations florales sont évalués par au moins deux experts.

Épreuve 2: Connaissances professionnelles

Épreuve écrite (3 heures)

Description	<p>Cette épreuve consiste à tester les connaissances professionnelles des candidates et candidats.</p> <p>Celles-ci englobent les connaissances fondamentales relatives à la conception de l'espace ainsi qu'au choix des formes et des couleurs des végétaux, des produits et des matériaux, effectué en fonction des espaces à disposition.</p> <p>Sur la base d'un espace donné, les candidates et candidats devront élaborer un concept pour créer des espaces verts composés de créations florales et/ou de plantes à l'intérieur ou à l'extérieur.</p> <p>Objectifs évaluateurs 1.1 - 1.6, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.4.2</p>
Évaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par au moins deux experts.

Présentation et entretien (30 minutes)

Description	<p>Première partie: Présentation (10 minutes) Il s'agit ici de présenter et d'expliquer le concept élaboré à l'épreuve écrite.</p> <p>Deuxième partie: Entretien (20 minutes) Les connaissances professionnelles des candidates et candidats sont testées sur la base de la présentation.</p> <p>Objectifs évaluateurs 1.1 - 1.6, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, 2.4.2</p>
Évaluation	La présentation et l'entretien sont évalués par au moins deux experts.

Épreuve 3: Économie d'entreprise

Épreuve écrite (3 heures)

Description	<p>Cette épreuve comprend un examen écrit relatif à différentes questions d'économie d'entreprise et à des situations typiques du quotidien d'un responsable de magasin de fleurs.</p> <p>Elle comprend des tâches d'application dans le domaine de la vente et de la promotion des ventes, de l'organisation de l'entreprise, de la gestion des collaborateurs et des finances.</p> <p>Objectifs évaluateurs 1.1, 1.3, 1.6, 2.1.1 - 2.4.2</p>
Évaluation	Les documents écrits sont corrigés et évalués par au moins deux experts.

Entretien (30 minutes)

Description	<p>Cette épreuve consiste en un entretien avec deux experts sur des questions de gestion d'entreprise relatives à des situations se présentant dans un magasin de fleurs.</p> <p>Objectifs évaluateurs 1.3, 2.1.1 - 2.4.2</p>
Évaluation	Parmi les compétences professionnelles, les experts évaluent la capacité à appréhender et à résoudre les problèmes dans leur ensemble, la capacité à argumenter ainsi que les connaissances professionnelles.

2.6 Droit de consulter les documents et recours

En cas d'échec à l'examen (refus du brevet) ou de non-admission à l'examen, des voies de droit sont à disposition des candidates et candidats (voir le chiffre 7.3 du règlement d'examen). L'art. 61 de la loi sur la formation professionnelle, en lien avec la loi fédérale sur la procédure administrative, est déterminant. Les notices relatives au droit de consulter les documents et aux recours peuvent être consultées sur la page internet du SEFRI: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/hbb/allgemeine-informationen-ep/kandidierende-und-absolvierende.html>

3 Entrée en vigueur et validité

Les présentes directives d'examen entrent en vigueur le 28.01.2015.

Elles sont basées sur le règlement d'examen en vigueur.

Annexe: Thèmes et contenu des examens

1. Connaissances professionnelles

Compétence	Les candidates et candidats possèdent les connaissances fondamentales relatives à la conception de l'espace ainsi qu'au choix des formes et des couleurs des végétaux, des produits et des matériaux, effectué en fonction d'espaces de la vie quotidienne.
Exigences	
1.1 Création	<p>Connaître la signification des formes et l'utiliser dans le choix des formes pour les créations générales et florales.</p> <p>Comprendre l'évolution historique et culturelle des formes et transposer les tendances stylistiques.</p> <p>Connaître les principes fondamentaux de la composition et les appliquer aux créations florales.</p> <p>Appliquer les principes formels généraux aux créations florales.</p>
1.2 Couleurs	<p>Décrire l'évolution historique et les connaissances actuelles de la théorie des couleurs.</p> <p>Appliquer la relation entre les couleurs et les formes de manière artistique et adaptée à l'événement.</p> <p>Connaître les bases de la perception des couleurs et les appliquer de manière appropriée aux créations florales.</p> <p>Faire la distinction entre la définition généralement admise des couleurs, leur symbolique et les systèmes de classement des couleurs.</p> <p>Expliquer, appliquer et analyser les contrastes, les accents de couleurs, les couleurs spectrales et les valeurs de luminosité.</p> <p>Expliquer les règles fondamentales du mélange et de l'utilisation des couleurs (thème, relation, répartition, classement, quantités).</p>
1.3 Botanique	<p>Expliquer les dommages physiologiques, reconnaître les parasites et préciser leur processus de développement.</p> <p>Indiquer et appliquer les soins appropriés, en particulier l'apport d'engrais aux plantes et le choix du substrat.</p> <p>Indiquer les nouvelles voies de transmission d'agents pathogènes, de parasites et de plantes nocives dues à la mondialisation et connaître la signification de la liste noire des espèces envahissantes.</p> <p>Élaborer des critères de choix pour des propositions de plantes à l'intérieur ou à l'extérieur.</p> <p>Expliquer les diverses catégories (espèces végétales indigènes et exotiques, menacées et envahissantes, plantes ornementales, plantes sauvages), notamment leur origine, leur expansion et leur apparition.</p>
1.4 Matériel et technique	<p>Expliquer le bilan écologique de chaque plante ainsi que des différents matériaux auxiliaires techniques et décoratifs.</p> <p>Faire preuve de respect envers les matériaux et les ressources et les utiliser de manière professionnelle.</p> <p>Décrire l'utilisation de matériaux traditionnels et nouveaux et les utiliser de manière ciblée ou mandater quelqu'un pour ce faire.</p>
1.5 Styles d'architecture et histoire de la culture	<p>Reconnaître les caractéristiques des styles architecturaux et culturels (Antiquité, Moyen Âge, temps modernes) et établir le lien avec l'art floral.</p> <p>Décrire les relations géographiques et les attributions aux époques des différents styles d'architecture, les analyser et réaliser des interprétations florales à partir de constructions régionales.</p>

1.6 Conception de l'espace et projet	Dessiner les bases du projet à la main avec une illustration descriptive d'idées de création en fonction de la situation.
	Analyser des espaces pour des mises en situation simples, concevoir correctement les différentes perspectives, les dessiner et élaborer des propositions correspondantes.
	Représenter des figures et du mobilier par des hachures stylisées.
	Comprendre et établir des dessins de plans à l'échelle.

2. Économie d'entreprise

2.1 Vente et promotion des ventes

Compétence

Les candidates et candidats sont en mesure de mettre en œuvre un concept de marketing avec les instruments appropriés et d'élaborer des offres et des prestations de services en fonction des différents groupes de clients.

Exigences	
2.1.1 Marketing connaissances de base	<p>Expliquer les bases et la définition du marketing.</p> <p>Décrire, définir et mettre en œuvre les contenus d'un concept de marketing, en particulier les éléments:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse interne et externe, SWOT (FFOM), étude de marché, etc. • Directives stratégiques avec objectifs de marketing (qualitatifs, quantitatifs, SMART) et stratégies de marketing p.ex. selon Ansoff, Porter, etc. • Marketing mix avec les 4 P • Implémentation avec budget et mise en œuvre • Contrôle et optimisations du marketing <p>Décrire, définir et justifier les groupes cibles (groupes principaux et secondaires) sur la base de critères sociodémographiques.</p> <p>Élaborer et créer un marketing mix adapté au groupe cible</p>
2.1.2 Offres et prestations de services	<p>Reconnaître les nouvelles tendances, l'évolution du marché et des besoins du consommateur, les observer et tirer les déductions qui s'imposent.</p> <p>Analyser et établir des offres dans le cadre du concept de marketing et en fonction des besoins de différents segments de clientèle.</p> <p>Connaître et appliquer les instruments du mix de prix, p.ex. les objectifs de la politique des prix, des rabais et des conditions, les théories relatives aux prix, les bases juridiques, etc.</p> <p>Planifier et composer un assortiment attrayant de fleurs coupées, de plantes et d'accessoires pour la clientèle de son propre magasin.</p> <p>Connaître le potentiel des produits locaux et régionaux ainsi que les labels courants dans le secteur de la fleuristerie et s'en servir consciemment.</p>
2.1.3 Aménagement du magasin et présentation de la marchandise	<p>Connaître et appliquer les principes actuels de présentation de la marchandise à l'intérieur et à l'extérieur ainsi que dans l'aménagement de la vitrine.</p> <p>Connaître et appliquer les exigences légales concernant la présentation de la marchandise et la communication sur le POS (point de vente), notamment l'ordonnance sur l'indication des prix, la déclaration de marchandises, etc.</p> <p>Connaître le comportement général des consommateurs et présenter la marchandise en conséquence.</p> <p>Conception d'espace : utiliser les possibilités qu'offrent la division et la profondeur de l'espace.</p> <p>Créer une abondance apparente de marchandise et valoriser les produits en les disposant avantageusement.</p>

2.1.4 Contact et service à la clientèle	<p>Conseiller et servir des clients de différents segments.</p> <hr/> <p>Conseiller les clients sur la décoration avec des fleurs coupées et des plantes, sur les possibilités de décoration et l'utilisation de matériaux auxiliaires techniques et décoratifs et répondre à leurs désirs particuliers.</p> <hr/> <p>Connaître les instruments pour une communication avec les clients axée sur la vente (promotion) et savoir les appliquer dans des cas d'étude. Cela comprend à la fois des instruments modernes tels que les réseaux sociaux et la communication en ligne et des instruments classiques tels que des expositions, des flyers et des lettres, etc.</p> <p>Connaître et savoir expliquer les mesures promotionnelles sur et autour du POS (point de vente).</p> <hr/> <p>Mener des entretiens de vente et de conseil de nature complexe, jusqu'à conclusion de la vente.</p> <hr/> <p>Recevoir et exécuter différentes commandes, avec établissement du budget et de l'offre.</p> <hr/> <p>Recevoir des feedbacks, les traiter, les analyser et en appliquer les mesures appropriées.</p> <hr/> <p>Recevoir et traiter des réclamations et des objections et en appliquer les mesures appropriées.</p> <hr/> <p>Établir et entretenir des contacts fructueux à long terme avec la clientèle.</p>
--	---

Organisation d'entreprise

Compétence Les candidates et candidats connaissent les bases de l'organisation d'entreprise, sont à même de réaliser des objectifs d'entreprise et de garantir en permanence des produits et des prestations de services appropriés.

Exigences	
2.2.1 Organisation des processus	Décrire et expliquer les éléments d'une organisation des processus notamment le contenu du travail, le temps de travail, l'espace de travail et l'attribution du travail.
	Définir et optimiser les processus de travail en tenant compte des ressources disponibles telles que la main d'œuvre, les finances, les matériaux de travail, le temps, etc. et leur utilisation optimale.
	Élaborer, choisir et mettre en œuvre des optimisations ciblées des processus de l'entreprise à l'aide de flowcharts, de checklists, etc.
	Planifier et organiser des activités personnelles avec les outils appropriés et exécuter systématiquement et efficacement des travaux de qualité à l'aide, par exemple, de la méthode Pareto, de la matrice d'Eisenhower, de plans journaliers, hebdomadaires et mensuels, de listes des affaires en cours, etc.
	Planifier et organiser différents types de commandes en tenant compte des ressources disponibles telles que la main d'œuvre, les finances, les matériaux de travail, le temps, etc. et leur utilisation optimale.
2.2.2 Gestion de la qualité	Décrire, comprendre et expliquer les normes de qualité et en démontrer l'objectif et la signification.
	Citer et expliquer les normes de qualité les plus importantes telles que p.ex. ISO, etc.
	Contrôler et optimiser la qualité des produits et des prestations de services.
2.2.3 Sécurité au travail, protection de la santé	Instruire et appliquer les mesures de prévention des accidents.
	Instruire et appliquer les mesures de maintien et de promotion de la santé.
	Connaître et appliquer les bases juridiques et les normes du secteur pour la prévention des accidents ainsi que les mesures de prévention, p.ex. droit du travail, manipulation de produits chimiques, sécurité au travail, etc.
2.2.4 Exploitation du stock, écologie	Connaître et décrire les stratégies de la gestion du stock, p.ex. first in first out, last in - first out, gestion dynamique des stocks, principe de réservation, etc.
	Aménager et surveiller l'organisation et l'exploitation du stock.
	Planifier et exécuter de manière économique et écologique les commandes de marchandises et les achats courants et contrôler les livraisons.
	Maîtriser les connaissances relatives à une gestion des déchets appropriée et écologique (éviter, réduire, récupérer, réutiliser, composter, recycler, oxyder, éliminer les déchets dans les règles de l'art).

2.3 Gestion des collaborateurs

Compétence

Les candidates et candidats connaissent les règles principales de gestion et ont des connaissances en matière de gestion des collaborateurs. Ils reconnaissent les avantages d'un comportement correct et motivant à l'égard des collaborateurs.

Exigences	
2.3.1 Gestion et communication	<p>Connaître et mettre en œuvre les dispositions relevant du droit du travail, notamment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prescriptions concernant les vacances, les horaires de travail, les pauses, les heures supplémentaires, le temps supplémentaire, la durée maximale du travail, etc. • Délais de congé et période d'essai • Protection de la maternité et dispositions spéciales concernant les personnes en formation • etc. <p>Décrire et comprendre les instruments de gestion et les appliquer conformément à leur position professionnelle, notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management by objectives • Évaluation du personnel, p.ex. entretien annuel, intermédiaire, de période d'essai, etc. • Définition et répartition claire des tâches, des responsabilités et des compétences • Développement du personnel • Critiques constructives et feedback • Fonction de modèle • etc. <p>Connaître et décrire différents styles de direction, p.ex. autoritaire, coopératif, caritatif, laissez-faire, situationnel, etc.</p> <p>Attribuer des tâches professionnelles et contrôler le travail effectué à l'aide de différentes méthodes, p. ex. contrôles aléatoires, contrôles réguliers, autocontrôle, etc.</p> <p>Évaluer de manière systématique les prestations des collaborateurs</p> <p>Donner régulièrement des feedbacks constructifs aux collaborateurs, connaissances des principales règles de feedback</p> <p>Connaître, décrire et appliquer les principes de communication en fonction de la situation, e.a. théorie de la communication selon Watzlawick, principes de la communication active, etc.</p> <p>Communiquer les informations et les faits importants aux supérieurs hiérarchiques, aux collaborateurs, aux clients et aux services extérieurs de manière appropriée et adaptée aux destinataires</p>
2.3.2 Formation et formation continue	<p>Instruire, soutenir et promouvoir de manière ciblée les collaborateurs et les apprentis, selon le principe encourager et exiger.</p>
2.3.3 Développement d'équipes	<p>Constituer des équipes en fonction des compétences des collaborateurs et les instruire.</p> <p>Comprendre l'importance de la motivation et son impact sur l'équipe et le succès, et en déduire les mesures appropriées.</p> <p>Accompagner, diriger et motiver les collaborateurs et les équipes.</p> <p>Connaissance de base des théories classiques de la motivation telles que Maslov et Herzberg.</p>

Exigences	
2.3.4 Gestion des conflits	<p>Définir et démontrer les différences entre conflits et problèmes</p> <p>Comprendre les causes et la dynamique des conflits et prendre les mesures qui s'imposent en tenant compte des niveaux de conflit tels que le niveau factuel-relacionnel et les types de conflit tels que conflits de rôle, d'objectifs, de valeurs, d'intérêts, etc.</p> <hr/> <p>Prendre, motiver et appliquer des mesures disciplinaires.</p>

2.4 Finances

Compétence Les candidates et candidats savent utiliser les instruments financiers et comptables importants et calculer les prix de vente des produits et des prestations de services.

Exigences	
2.4.1 Comptabilité	<p>Établir des factures et des quittances en tenant compte des exigences légales.</p> <hr/> <p>Interpréter les clôtures périodiques, e.a. le compte de résultat et le bilan</p> <hr/> <p>Connaître la signification et interpréter les chiffres clés relatifs à la gestion et en déduire les mesures appropriées, notamment</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rotation des stocks • Taux de perdition • Ratio de fonds propres • Ratio de liquidité 2 • Ratio des frais de personnel • Ratio du coût des marchandises • CA par employé à plein temps • CA par m2 • etc.
2.4.2 Calcul des prix	<p>Calculer les prix d'achat et de vente des végétaux, des créations et des prestations de services (méthode ascendante et descendante, TVA y comprise.)</p> <hr/> <p>Établir des offres</p> <hr/> <p>Effectuer le calcul des coûts réels</p>