

II - SAVOIRS ASSOCIES

S0 BOTANIQUE

S1 : TECHNOLOGIE ET ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

S2 : DESSIN D'ART APPLIQUE A LA PROFESSION

S3 : VENTE

S4 : ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

**S5 : ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES**

S. 0 - BOTANIQUE

CONNAISSANCES (Notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (Niveau exigé : s'en tenir à)
S.0.1. La cellule et ses fonctions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier sur un schéma de cellule les principaux éléments (cytoplasme, vacuole, noyau, membrane cytoplasmique, paroi pecto cellulosique, mitochondrie, chloroplaste, mitose). ▪ Citer la fonction de chaque élément dans la cellule.
S.0.2. La multiplication cellulaire <ul style="list-style-type: none"> ▪ La mitose ▪ La méiose 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer succinctement la multiplication cellulaire dans les tissus de croissance. ▪ Expliquer le déroulement et le résultat de la méiose (spores, gamètes)
S.0.3. Les tissus <ul style="list-style-type: none"> ▪ Principaux tissus et leurs caractéristiques (lieu, organisation, rôle) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir un tissu ▪ Énumérer les principaux tissus constituant tige, racine, feuille <ul style="list-style-type: none"> ➤ Méristème, parenchymes, collenchyme, sclérenchyme ➤ Tissu de protection (liège, épiderme) ➤ Tissu conducteur (bois, liber, xylème, phloème) ▪ Décrire les caractéristiques de chaque tissu ▪ Légènder un schéma d'épiderme en coupe <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stomate, ostiole, chambre sous-stomatique ▪ Identifier les stomates en coupe transversale ou de face
S.0.4. Les différentes parties constituant un végétal La racine <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description ▪ Mécanisme d'accroissement ▪ Différentes sortes ▪ Différentes biologies ▪ Identification ▪ Fonctions 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire une jeune racine ▪ Zone lisse (de croissance) ▪ Zone pilifère (absorption) ▪ Zone subéreuse (ramification) ▪ Collet, coiffe, racine principale et secondaire ▪ Expliquer le mécanisme d'accroissement en longueur ▪ Énumérer les différentes sortes de racines avec des exemples <ul style="list-style-type: none"> ▪ Racine pivotante ▪ Racine fasciculée ▪ Racine tubéreuse ▪ Racine adventive (bouturage, marcottage) ▪ Racine aérienne ▪ Racine épiphyte ▪ Racine endophyte ▪ Identifier ces différentes racines à partir de dessins ▪ Légènder une racine en coupe <ul style="list-style-type: none"> ➤ Assises génératrices, moëlle, péricycle, endoderme, assise pilifère ▪ Expliquer simplement l'absorption racinaire <ul style="list-style-type: none"> ➤ Osmose ▪ Citer les fonctions d'une racine

<p>La tige</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description ▪ Fonctions ▪ Mécanisme d'accroissement ▪ Différentes sortes ▪ Identification 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir une tige, donner ses fonctions et rôles <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bourgeon axillaire et terminal ➤ Nœud, entre-nœud ▪ Décrire un rameau feuillé ▪ Expliquer l'accroissement d'une tige ▪ Énumérer les différentes sortes de tiges <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grimpante (volubile) ➤ Rampante (stolon) ➤ Dressée (stipe) ➤ Souterraine : rhizome, bulbe, tubercule ➤ Phyllode ▪ Reconnaître et nommer un type de tige ▪ Légender un schéma de tige en coupe
<p>La feuille</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description ▪ Identification ▪ Critères de classification ▪ Disposition des feuilles sur la tige ▪ Modifications ▪ Fonctions ▪ La respiration ▪ La photosynthèse ▪ La transpiration 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire une feuille simple <ul style="list-style-type: none"> ➤ Limbe, pétiole, nervure principale, nervure secondaire ▪ Identifier une feuille simple et une feuille composée <ul style="list-style-type: none"> ➤ Foliole, stipule, gaine ▪ Citer des exemples de feuilles incomplètes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Feuille sessile ▪ Citer les critères de classification d'une feuille <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nervations : pennée, palmée, parallèle ➤ Forme du limbe : feuille simple ou composée, feuille pennée ou palmée ➤ Découpures : limbe entier, lobé, denté, séqué ▪ Caractériser une feuille lorsque les critères de classification sont précisés ▪ Nommer le type de disposition des feuilles sur la tige <ul style="list-style-type: none"> ➤ Feuilles alternées ➤ Feuilles opposées ➤ Feuilles verticillées ➤ Feuilles en rosette ▪ Citer des exemples de modification des feuilles en fonction de leur rôle ou du milieu de vie <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vrille du pois ➤ Épine du cactus (aiguillon) ➤ Écaille du bulbe ➤ Feuilles succulentes ▪ Légender un schéma de feuille en coupe ▪ Citer les fonctions dont la feuille est le siège ▪ Expliquer simplement les résultats de la respiration, de la photosynthèse, de la transpiration <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sève brute ➤ Sève élaborée

<p>La fleur</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description ▪ Fonction ▪ Identification ▪ Organes reproducteurs ▪ Différentes morphologies 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier chaque partie d'une fleur <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bractée, réceptacle, calice, corolle, pétale, sépale, pédoncule ▪ Légender un schéma ▪ Définir et donner la fonction d'une fleur et de ses différentes parties ▪ Décrire et dessiner en détail les organes reproducteurs d'une fleur hermaphrodite <ul style="list-style-type: none"> ➤ Filet, anthère, étamine, androcée, carpelle, gynécée, pistil, stigmates, style, ovaires, ovules ▪ Préciser les différentes morphologies <ul style="list-style-type: none"> ➤ Préfixes dialy et gamo, pétales/sépales ➤ Fleur régulière et irrégulière ➤ Fleur hermaphrodite = fleur bisexuée ➤ Plante monoïque, dioïque = fleur unisexuée
<p>Les inflorescences</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition ▪ Identification ▪ Schématisation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir une inflorescence ▪ Reconnaître le type d'inflorescence en fonction de ses caractères morphologiques et savoir les nommer <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grappes, épis, ombelles, corymbes, capitules, spadices (=épis), cymes ▪ Dessiner schématiquement l'inflorescence à partir de son nom ▪ Citer un exemple de plante pour chaque type d'inflorescence
<p>Le fruit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition ▪ Identification ▪ Fonction ▪ Critères de classification ▪ Différentes sortes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le fruit et préciser sa fonction ▪ Décrire un fruit à noyau <ul style="list-style-type: none"> ➤ Épicarpe, mésocarpe, endocarpe, péricarpe, amande (graine) ▪ Citer les critères de classification des fruits <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fruit charnu et sec ➤ Fruit déhiscent et indéhiscent ▪ Énumérer, définir et classer les différentes sortes de fruits <ul style="list-style-type: none"> ➤ Baie, drupe, akène, samare, follicule, gousse, silique, capsule, caryopse ▪ Identifier un fruit à partir d'une photo ▪ Reconnaître un faux fruit, un fruit simple, un fruit multiple, un fruit composé (ou complexe, ou faux fruit) ▪ Repérer les anciens éléments de la fleur sur le fruit et en déduire la position de l'ovaire <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ovaire supère ➤ Ovaire infère

<p>La graine</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description ▪ Fonction ▪ Types ▪ Germination 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préciser sa fonction ▪ Décrire une graine avec un vocabulaire précis <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tégument, micropyle, plantule, gemmule, tigelle, radicule, cotylédon, embryon, épicotyle, hypocotyle ▪ Citer deux types de graines avec exemples (ricin, haricot, maïs) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Graine à albumen ➤ Graine sans albumen ▪ Définir la germination <ul style="list-style-type: none"> ➤ Germination épigée ➤ Germination hypogée ▪ Citer les conditions requises pour une bonne germination <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dormance, pouvoir germinatif
---	---

<p>S.0.5. Pollinisation et fécondation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le grain de pollen ▪ Le phénomène de pollinisation ▪ La fécondation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire simplement un grain de pollen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grain de pollen ➤ Noyau végétatif ➤ Cellule reproductrice ➤ Exine et intine ▪ Définir le phénomène de pollinisation ▪ Définir la pollinisation directe et indirecte <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pollinisation anémophile ➤ Pollinisation entomophile ▪ Citer les agents pollinisateurs et expliquer leur rôle ▪ Définir la fécondation et expliquer le processus ▪ Légender un schéma montrant la fécondation au niveau d'un pistil en coupe <ul style="list-style-type: none"> ➤ Stigmate, tube pollinique, style, ovule, oosphère (noyau polaire) ▪ Citer et expliquer les différentes étapes qui permettent à une fleur de devenir un fruit
<p>S.0.6. La nutrition</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer le processus (absorption) ▪ Expliquer la notion de PH ▪ Expliquer N.P.K. Ca + oligo-éléments
<p>S.0.7. La systématique - Les végétaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Genres – espèces ➤ Familles ➤ Principe de classification ➤ Dénomination des végétaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les végétaux régionaux ▪ Connaître le tableau de la classification du règne végétal (voir appendice) ▪ Classer les végétaux : familles, genres, espèces, noms usuels (voir appendice) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fleurs coupées ➤ Fleurettes ➤ Plantes en pot : plantes fleuries – potées (intérieur) ➤ Plantes dites vertes (intérieur) ➤ Plantes grasses et cactées ➤ Plantes bulbeuses à fleurs ▪ Reconnaître dix feuillages (genre, famille, morphologie et résistance)
<p>Les principales maladies</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Botrytis (pourriture grise) ➤ Oïdium ➤ Rouille ➤ Phytophthora ➤ Chlorose <p>Les principaux insectes</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aleurodes (mouches blanches) ➤ Acariens (minuscules araignées) ➤ Cochenilles ➤ Mineuse ➤ Pucerons ➤ Thrips 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire la maladie et préciser comment elle se manifeste ▪ Indiquer le traitement approprié et préciser ses modalités <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître les principaux insectes ▪ Préciser comment leur présence est détectée sur le végétal ▪ Indiquer la nature du traitement approprié

S. 1 – TECHNOLOGIE ET ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

CONNAISSANCES (Notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (Niveau exigé : s'en tenir à)
S.1.1. Le métier de fleuriste	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le métier de fleuriste ▪ Lister les principales activités ▪ Citer les principales époques marquant l'histoire de la fleuristerie
S.1.2. L'environnement professionnel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les locaux ▪ La zone marchande extérieure ▪ La chambre climatique ▪ Le matériel ▪ Les contenants ▪ L'organisation du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans une situation donnée, analyser la proposition d'aménagement des locaux. ▪ Décrire les modalités d'entretien sanitaire de l'atelier et du magasin. ▪ Indiquer les modalités d'utilisation et d'entretien de la zone marchande ▪ Préciser les conditions d'utilisation et les modalités d'entretien de la chambre climatique. ▪ Lister l'outillage de base du fleuriste et énumérer les opérations d'entretien. ▪ Énumérer les différents contenants et préciser leurs modalités d'entretien et de désinfection. ▪ A partir d'une situation professionnelle donnée, ▪ Analyser le travail à réaliser et évaluer son coût global ▪ Préciser les modalités de prise en compte du travail à réaliser ▪ Vérifier la conformité de la réalisation avec la commande ▪ Identifier la commande ▪ Compléter correctement une fiche de travail ▪ Dans une situation donnée, expliquer l'agencement du plan de travail
S.1.3. La matière d'oeuvre Les végétaux : base naturelle de toute réalisation florale <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification ▪ Conservation, soins spécifiques ▪ Mise à l'eau des fleurs coupées ▪ Nutrition ▪ Stockage et suivi des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître tout végétal (selon liste annexée) ▪ Préciser les lieux de production en France, la saison de croissance naturelle, la classification, les critères de qualité, l'utilisation en fleuristerie, la normalisation. ▪ Énumérer les moyens de conservation des végétaux selon leur genre. ▪ Expliquer la coupe et la mise à l'eau des végétaux lors de leur réception. ▪ Lister les produits nutritifs et engrais courants utilisés. ▪ Reconnaître les différentes terres. ▪ Lister les paramètres à prendre en compte pour le stockage des végétaux. ▪ Pour un végétal donné, préciser les conditions de stockage optimum (température, lumière, hygrométrie, hydratation, bacs adaptés). ▪ Expliquer succinctement le rôle de la lumière (artificielle ou naturelle).

<p>→ Les végétaux et matériaux : supports ou éléments de décor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les mousses ▪ Glane naturelle <ul style="list-style-type: none"> - Les lichens, les champignons, les écorces, fruits secs, etc.... ▪ Les supports <ul style="list-style-type: none"> - de base - de décoration ▪ Les accessoires divers : <ul style="list-style-type: none"> - rubans, passementerie, bijoux, perles, pierres... - utilisation : collage, tissage, nouage, bouclage... ▪ Les matières d'emballage <ul style="list-style-type: none"> - emballage de confort - emballage décoratif ▪ Les liens et attaches <ul style="list-style-type: none"> - lien technique - lien esthétique 	<p>Dans une situation donnée, à partir de documents,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier les entrées en stock, détecter les anomalies et les notifier. ▪ Enregistrer les entrées en stock ▪ Évaluer l'état du stock et signaler les besoins. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Énumérer les différentes sortes de mousses utilisées en fleuristerie. ▪ Indiquer les principales phases de leur préparation. ▪ Préciser le type de mousse utilisé et ses avantages dans le cadre de la réalisation d'un travail floral donné. ▪ Dans le cadre d'une réalisation, préciser les types de matériaux naturels choisis et justifier le choix opéré. ▪ Énumérer les différents supports utilisés ▪ Indiquer les principales phases de leur préparation. ▪ Pour réaliser un travail floral donné, choisir le support le plus approprié ; justifier le choix. ▪ Dans le cadre d'une réalisation, justifier le choix d'un accessoire (texture, forme, couleur). ▪ Indiquer les différentes manières d'utiliser chaque type d'accessoire. ▪ Reconnaître et différencier les matières utilisées pour la réalisation d'emballages décoratifs et/ou de confort. ▪ Justifier le choix de l'emballage retenu pour assurer le confort des végétaux et/ou leur mise en valeur, en tenant compte des conditions climatiques et de la fragilité du produit. ▪ Différencier les 2 types de liens : technique et esthétique. ▪ Choisir le type de lien adapté à la nature des tiges pour assurer maintien et solidité à la réalisation (lien technique) ▪ Choisir le type de lien adapté à la réalisation assurant la mise en valeur de cette dernière (lien esthétique)
<p>S.1.4. Connaissances nécessaires à la mise en œuvre des techniques du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases fondamentales pour réussir toute réalisation florale : <ul style="list-style-type: none"> réalisation liée réalisation piquée réalisation montée réalisation racinée réalisation assemblée ▪ Les formes ▪ Les aspects de mouvements des végétaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Énoncer pour toute réalisation florale, les principes fondamentaux à retenir pour obtenir la meilleure mise en valeur. ▪ Différencier les formes ▪ A partir de l'observation d'un végétal, d'une photo, d'un schéma, d'un support, dégager et mettre en évidence son mouvement naturel. ▪ Schématiser le mouvement naturel d'un végétal (actif ou passif).

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expression des végétaux ▪ Couleurs, harmonies ▪ Textures ▪ Le rythme ▪ Symétrie et asymétrie ▪ Point focal ou point d'union ou centre de gravité ▪ La « règle d'or » : principes d'équilibre d'une réalisation florale ▪ Les styles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir de l'observation d'un végétal, dégager son caractère, sa morphologie et l'expression qui s'en dégage. ▪ Exprimer par un croquis, un dessin, un schéma, l'expression et le caractère d'un végétal. ▪ Reconnaître les couleurs et les groupes de couleurs à partir d'une observation. ▪ Créer des harmonies et impressions dans le cadre d'un projet de réalisation florale. ▪ Reconnaître et associer les différentes textures, justifier le choix opéré dans le cadre d'une situation donnée. ▪ Lors d'une observation, discerner le rythme d'une réalisation florale. ▪ Exprimer schématiquement le rythme d'une réalisation florale. ▪ Différencier la symétrie et l'asymétrie et les représenter sur un schéma. ▪ Dégager les caractéristiques d'une réalisation symétrique ou asymétrique à l'aide d'un dessin ou croquis. ▪ A l'observation ou sur schéma, dégager le point focal ou point d'union ou centre de gravité. ▪ Lors de l'étude d'un projet de réalisation florale, placer le point focal ou point d'union ou centre de gravité. ▪ Expliquer le principe de la règle d'or. ▪ Dans le cadre de l'étude d'un projet de réalisation florale, respecter les principes d'équilibre. ▪ Identifier les différents styles (décoratif, linéaire, végétatif). ▪ Dégager les caractères des 3 styles. ▪ Dans le cadre d'une réalisation florale, représenter par schéma ou croquis les 3 styles
<p>S.1.5. Les techniques de base du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - technique de réalisation du bouquet (faisceau et lien) - nettoyage des végétaux - montage - dressage (« diriger ») - piquage - arrosage - moussage - auto-blocage - rempotage - tuteurage - tontinage - étiquetage - emballage - vaporisation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir et expliquer les différentes étapes de chaque technique. ▪ Distinguer végétaux coupés ou racinés. ▪ Dans le cadre d'un travail floral donné, justifier le cas échéant, le choix de la technique retenue.

<p>S.1.6. Métier, santé et environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le tétanos ▪ Les risques d'allergies ▪ Notions d'ergonomie et de sécurité ▪ Soins d'urgence ▪ La réglementation en matière de gestion de déchets 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préciser comment le tétanos peut se contracter. ▪ Expliquer les moyens de prévention contre le tétanos. ▪ Citer 5 plantes allergogènes et préciser pour chacune les précautions à prendre. ▪ Énumérer les règles de sécurité et ergonomiques à respecter dans l'exercice du métier de fleuriste. ▪ Lister le contenu de la trousse de secours obligatoire. ▪ Indiquer la réglementation en vigueur concernant la gestion des déchets dans une situation donnée.
--	--

S. 2 - DESSIN D'ART APPLIQUÉ A LA PROFESSION

CONNAISSANCES (Notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (Niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.2.1. Savoirs fondamentaux</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminologie ▪ Moyens <ul style="list-style-type: none"> ➤ Techniques : outils, supports, matériaux ➤ De représentation ou d'expression : approche graphique ou colorée, notation descriptive ou expressive, schéma, croquis, étude analytique de détail ou d'ensemble ▪ Formes et volumes : éléments constitutifs, tracé, construction, structure ▪ Couleurs : propriétés, classification, organisation : valeurs, contrastes, dégradés, rapports ▪ Notions élémentaires de la symbolique des couleurs ▪ Matières : caractéristiques, apparence/texture, rapports ▪ Notions de typographie : caractéristiques essentielles de la lettre, lisibilité, expressivité, équilibre d'un texte, d'une mise en page ▪ Éléments de calligraphie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser le vocabulaire spécifique. ▪ Choisir et utiliser les supports, matériaux et procédés adaptés aux éléments à représenter ou à exprimer. ▪ Reconnaître, nommer et représenter ou exprimer les rapports fond/forme, plein/vide, les proportions, les volumes, les aspects, les couleurs, valeurs, matières, les effets dus à l'éclairage, à l'angle de vue. ▪ Choisir une typographie adaptée à la demande, réaliser une courte inscription en fonction d'un contexte donné.
<p>S.2.2. Observation, représentation, expression :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse du document ou du modèle <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lignes dominantes, lignes de forces, points focaux ➤ Répartition des masses, des volumes ➤ Forme enveloppante ➤ Rapports de proportions, échelle ➤ Modification d'apparence due aux effets lumineux, perspectifs, aux textures 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relever et traduire fidèlement les caractéristiques formelles et structurelles de tout ou partie d'un document ou d'un modèle. ▪ Traduire de manière synthétique une forme, un volume, une ambiance colorée. ▪ Traduire de manière expressive une observation ou une intention.
<p>S.2.3. Principes d'organisations</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formelles : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rythmes, juxtaposition, alternance, répétition, inversion, superposition ➤ Équilibre, statisme, dynamisme ➤ Symétrie, asymétrie ▪ Colorées <ul style="list-style-type: none"> ➤ Harmonies, contrastes ➤ Dominante, tonique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir d'une demande relative au contexte professionnel et posant des contraintes précises : ▪ Proposer une organisation formelle et colorée. ▪ Traduire sa proposition de manière lisible et expressive, à l'aide des moyens plastiques et techniques adaptés. ▪ Justifier ses choix.
<p>S.2.4. Notions d'art floral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation aux créations historiques et contemporaines 	<p>A partir de brèves études de cas portant sur un nombre limité de productions significatives,</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les caractéristiques essentielles d'une tendance.

S. 3 - VENTE

A partir d'une situation donnée et/ou du vécu en entreprise de fleuristerie	
CONNAISSANCES (Notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (Niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.3.1. Les bases de la Communication orale et écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maîtriser l'usage du langage courant ▪ Différencier les registres de langage ▪ Analyser une situation professionnelle de vente et préciser les principes de la communication non verbale ▪ Maîtriser la technique d'élaboration de messages destinés à « rendre compte » ou accompagner un produit
<p>S.3.2. Les acteurs de la vente</p> <p>Le vendeur en fleuristerie : profil, attitudes et compétences, tenue personnelle et vestimentaire Le client : comportement d'achat (caractère, motivations, mobiles, attitude face à la qualité du produit, face au prix)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le profil type du vendeur en fleuristerie ▪ Identifier, dans une situation donnée, le comportement d'achat du client (principaux mobiles, attitude face au produit et au prix)
<p>S.3.3. Le déroulement d'une vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil du client, la prise de contact, l'orientation ▪ La recherche des besoins et de la motivation principale du client ▪ La présentation et la mise en valeur des produits ▪ L'argumentation ▪ L'annonce du prix ▪ La réponse aux objections ▪ La vente additionnelle (supplémentaire ou complémentaire) ▪ La conclusion de la vente et la prise de congé 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expliquer les modalités d'accueil du client en fonction d'un contexte donné et de la spécificité du point de vente. ▪ Identifier les différentes techniques utilisées pour la recherche des besoins : écoute active, questionnement, reformulation. ▪ Expliquer les modalités de mise en valeur des produits (dans la main, dans le contenant) ▪ Identifier et décrire les outils d'aide à la présentation : catalogue, tarifs, pressbooks, vidéo. ▪ Personnaliser l'argumentation dans une situation donnée afin de convaincre le client. ▪ Maîtriser les techniques de calcul rapide et mental. ▪ Recenser les différents types d'objections en fleuristerie et les techniques de réponses appropriées. ▪ Mettre en évidence les avantages de la pratique de la vente additionnelle en fleuristerie pour le client et pour le vendeur. ▪ Énumérer les possibilités de ventes additionnelles en fleuristerie. ▪ Décrire la technique d'emballage la plus adaptée en fonction de l'événement. ▪ Énumérer les différentes techniques de conclusion de vente et de prise de congé.

<p>S.3.4. Les opérations à caractère administratif accompagnant la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les documents commerciaux usuels <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bon de commande ➤ Bon de livraison ➤ Facture de vente ▪ L'encaissement <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le matériel d'encaissement ➤ Les moyens de paiement <ul style="list-style-type: none"> ◆ Espèces, le ticket de caisse ◆ Chèques bancaires et postaux ◆ Cartes bancaires, porte-monnaie électronique ▪ L'opération de transmission florale ▪ Les messages de circonstance 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respecter les réglementations en vigueur lors de l'établissement des documents. ▪ Identifier sur les documents les mentions obligatoires et les mentions facultatives. ▪ Établir les documents manuellement ou avec l'outil informatique. ▪ Analyser, exploiter, compléter, contrôler les documents. ▪ Décrire le mécanisme de la TVA : taux usuels, principaux calculs afférents, qui « collecte », qui « paie », qui « supporte ». ▪ Lister les possibilités d'analyse offertes par les caisses enregistreuses. ▪ Décrire le matériel courant d'encaissement. ▪ Décrire la procédure de rendu de monnaie. ▪ Connaître les modalités de conversion (euros). ▪ Décrire les différentes parties du chèque. ▪ Énoncer les vérifications à opérer (adéquation somme en chiffres et en lettres, signature et identité du client). ▪ Différencier carte de crédit et carte de paiement. ▪ Lister les avantages et/ou les inconvénients du paiement par carte de crédit pour le client et pour le commerçant. ▪ Décrire un processus connu de transmission florale (modalités, documents établis, différentes opérations à effectuer). ▪ Remplir les documents permettant une transmission correcte de l'ordre (bon de commande). ▪ Proposer le texte d'un message en fonction de l'événement ou d'une situation donnée.
--	---

S.4 – ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE

<i>A partir d'une situation donnée et/ou du vécu en entreprise de fleuristerie</i>	
CONNAISSANCES (Notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (Niveau exigé : s'en tenir à)
<p>S.4.1. L'information du client</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les supports d'information de la clientèle ▪ L'information « client » ▪ Produits nouveaux ▪ Produits d'appel 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Différencier et décrire les types de supports (affiches, prospectus, books...). ▪ Décrire le rôle et le mode d'emploi des matériels et équipements utilisés (minitel, vidéo, internet...). ▪ Mettre en évidence l'importance et le rôle de la politique d'information « client » d'une entreprise commerciale de fleuristerie. ▪ Définir un produit d'appel et expliquer la législation en vigueur dans cette pratique d'offre à la clientèle.
<p>S.4.2. Les services à la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services liés aux produits ▪ Les services liés aux prix ▪ Les services liés à la fidélisation du client <ul style="list-style-type: none"> ➢ Entretien ➢ Carte de fidélité ➢ Livraison des produits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Citer les services liés aux produits en fleuristerie. ▪ Donner des exemples de réductions et de crédits offerts au client en fleuristerie. ▪ Énumérer les services courants et innovants (entretien, cartes de fidélité...). ▪ Préciser les avantages pour le client et pour l'entreprise. ▪ Connaître les documents et modalités de livraison.
<p>S.4.3. Le fichier « clients »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lister la nature des informations susceptibles d'être insérées dans un fichier « clients » en fleuristerie. ▪ Justifier l'utilité des données. ▪ Énumérer les possibilités offertes par les logiciels professionnels existants.
<p>S.4.4. Les réclamations des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lister les réclamations les plus courantes. ▪ Décrire l'attitude du vendeur pour prendre en compte une réclamation et la transmettre au responsable dans le cadre d'une situation donnée.
<p>S.4.5. Le maintien de l'attractivité du point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'image du magasin ▪ L'aménagement de la surface de vente ▪ La vitrine ▪ La zone marchande extérieure ▪ Le matériel de mise en valeur des produits : présentoirs et supports divers 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lister les éléments constitutifs de l'image du magasin. ▪ Énoncer les règles d'entretien du magasin. ▪ Préciser, dans le cadre d'une situation donnée, des principes et règles d'aménagement simples. ▪ Énumérer les facteurs d'ambiance du magasin. ▪ Préciser le rôle de la vitrine. ▪ Préciser la réglementation préfectorale et municipale en vigueur. ▪ Énumérer le matériel mis à disposition du fleuriste pour présenter et mettre en valeur les produits.
<p>S.4.6. La normalisation et l'étiquetage</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préciser et expliquer les règles applicables dans le respect de la réglementation en vigueur.
<p>S.4.7. La concurrence</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préciser la réglementation en matière de concurrence.

**S. 5 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET SOCIAL
DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

<i>A partir d'exemples et/ou de sources documentaires (documents, presse, audiovisuel), de situations concrètes illustrant la réalité commerciale, en fleuristerie notamment</i>	
CONNAISSANCES (Notions et principes)	LIMITES DE CONNAISSANCES (Niveau exigé : s'en tenir à)
S.5.0. DEMOCRATIE, CITOYENNETE, INSTITUTIONS POLITIQUES	
S.5.0. Démocratie, citoyenneté, institutions politiques <ul style="list-style-type: none"> ▪ La démocratie ▪ Le citoyen : droits, obligations ▪ Les institutions politiques ▪ Les collectivités territoriales ▪ L'impôt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Énoncer les principes d'un régime démocratique. ▪ Repérer les différents types de consultations électorales. ▪ Discerner les rôles respectifs du Président de la République, du Gouvernement, du Parlement. ▪ Citer les collectivités territoriales et identifier leurs principales compétences. ▪ Étudier les relations du citoyen avec les collectivités territoriales. ▪ Mettre en évidence le rôle des principaux impôts (impôt sur le revenu, TVA, impôts locaux).
S.5.1. L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	
S.5.1.1. La présentation de l'activité économique : notions et vocabulaire de base <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les besoins, les biens et les services ▪ Le circuit économique simplifié et ses acteurs ▪ La monnaie ▪ Les revenus des ménages : inégalités et principe de redistribution ▪ La consommation et l'épargne 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinguer biens et services. ▪ Identifier les acteurs de la vie économique (ménages, entreprises, institutions financières et administratives) ▪ Préciser les formes de la monnaie et ses fonctions. ▪ Distinguer les revenus du travail et les revenus du capital. ▪ Citer les prélèvements et décrire le mécanisme de la distribution (revenus de transfert). ▪ Définir le revenu disponible des ménages. ▪ Décrire l'évolution de la consommation des ménages.

<p>S.5.1.2. L'entreprise dans l'activité économique</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le rôle de l'entreprise ▪ L'entreprise, son marché ▪ L'entreprise et son environnement ▪ L'entreprise et son approvisionnement ▪ La distribution, l'acheminement des produits des producteurs aux points de vente en fleuristerie. 	<p><i>En entreprise de fleuristerie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lister les rôles de l'entreprise dans l'économie. ▪ Illustrer et préciser la notion de marché pour une entreprise donnée. ▪ Mettre en évidence les interactions entre une entreprise donnée et son environnement. ▪ Décrire le processus d'approvisionnement d'une entreprise de fleuristerie. ▪ Décrire les modalités de distribution et d'acheminement des produits en fleuristerie.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'entreprise et les prix ▪ L'entreprise, ses performances, sa compétitivité ▪ Notion de valeur ajoutée et de PIB 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les éléments pris en compte dans la fixation d'un prix : coûts, demande, concurrence, réglementation. ▪ Illustrer et expliquer la notion de « marge » et de « résultat » en partant d'un cas concret simple. ▪ Calculer un taux de marque, un coefficient multiplicateur. ▪ Définir la valeur ajoutée. ▪ Définir le PIB.
<p>S.5.1.3. L'entreprise et la gestion des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'organisation du travail et son évolution ▪ La rémunération du travail 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décrire l'organisation du travail en entreprise de fleuristerie et ses évolutions. ▪ Présenter des modalités d'aménagement du temps de travail (dans le cadre d'une étude de cas concrète). ▪ Citer les éléments de la rémunération dans le secteur de la fleuristerie. ▪ Contrôler et expliquer les composantes d'un bulletin de salaire.
<p>S.5.1.4. L'entreprise, face aux groupes sociaux et à l'Etat</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'information et la défense des consommateurs ▪ L'entreprise et son évolution : rôle des consommateurs et de l'État 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Citer les principales dispositions réglementaires visant à informer et protéger le consommateur. ▪ Repérer le « pouvoir » des consommateurs (acteurs, moyens de défense, actions). ▪ Illustrer la nécessaire adaptation de l'entreprise face aux consommateurs et à l'État : maîtrise des prix, qualité des produits, emploi...
<p>S.5.1.5. L'entreprise dans le contexte de l'Union européenne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Citer les pays participants. ▪ Énoncer les effets de la monnaie unique, du principe de la libre circulation des personnes et des biens.

S.5.2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET SOCIAL

5.2.1. Le cadre de la vie juridique : notions générales

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Le rôle du droit▪ Les sources du droit▪ La preuve d'un droit▪ L'organisation judiciaire | <ul style="list-style-type: none">▪ Préciser le rôle du droit.▪ Lister et hiérarchiser les sources du droit.▪ Dans une situation donnée, reconnaître à qui incombe la charge de la preuve et comment apporter celle-ci.▪ Identifier les différentes juridictions et leurs compétences.▪ Différencier les juridictions civiles et pénales.▪ Citer les principaux tribunaux. |
|--|---|

<ul style="list-style-type: none"> ▪ La personnalité juridique ▪ La responsabilité <ul style="list-style-type: none"> ➤ civile ➤ délictuelle ➤ contractuelle ➤ pénale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Citer les éléments d'identification de la personnalité juridique. ▪ Différencier « personne physique » et « personne morale ». ▪ Définir les différents types de responsabilité. ▪ Dans une situation juridique donnée, identifier le type de responsabilité mis en cause.
<p>S.5.2.2. L'entreprise et le droit</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les formes juridiques de l'entreprise ▪ Le cadre juridique des échanges : les contrats <ul style="list-style-type: none"> ➤ le contrat de vente ➤ le contrat de transport 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier la forme juridique d'une entreprise donnée. ▪ Différencier l'entreprise individuelle et l'entreprise sociétaire. ▪ Préciser l'intérêt d'une EURL. ▪ Lister les principales sociétés commerciales (dénomination et sigles usuels). ▪ Identifier pour chaque type de contrat : l'objet, les conditions de validité, les parties, les obligations et droits essentiels des parties, les clauses particulières.

S.5.2.3. L'entreprise, le salarié, le droit social et le droit du travail

- Le contrat de travail : définition, effets, rupture

 - La réglementation du travail :
 - le règlement intérieur

 - les conditions de travail, la durée du travail
 - le droit à la formation
 - la rémunération

 - les conflits, individuels ou collectifs

 - l'organisation des relations collectives

 - la protection des risques sociaux ; les bases du système de protection
- Identifier les éléments d'un contrat de travail : droits et obligations des parties, durée, forme...
 - Citer les principaux types de contrats de travail (CDI, CDD, apprentissage, qualification, orientation, adaptation...).
 - Distinguer les cas de licenciement et leurs conséquences.
 - Analyser et préciser le rôle du règlement intérieur.

 - Dans des situations données, dégager les règles appropriées (légales ou conventionnelles).

 - Citer le tribunal compétent dans le cadre de conflits individuels.
 - Définir le droit de grève et ses limites.
 - Différencier les rôles respectifs des syndicats, des délégués du personnel, du comité d'entreprise.
 - Dégager le rôle d'une convention collective.
 - Lister les grandes composantes de la convention collective en fleuristerie.
 - Énoncer le principe du système de protection et d'indemnisation et associer les risques sociaux aux organismes qui les couvrent (salarié malade, chômeur, invalide...).
 - Remplir un imprimé ou une déclaration courante.